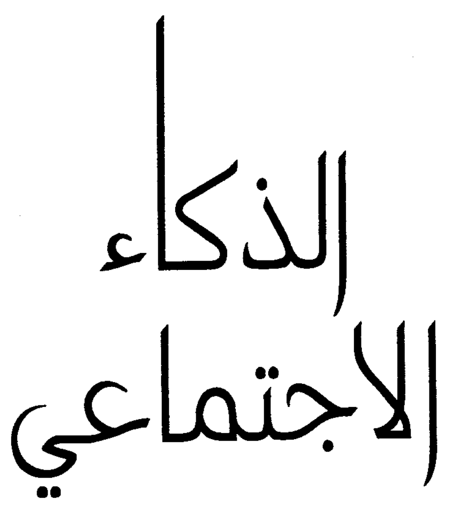
الذكاء الاجتماعي

احترس فجسدك
قد يعبر عما تفكر بـه



احترس فجسدك
قد يعبر عما تفكر بـه

صابر محمود

للنشر والتوزيع

الناشــــر



للنشر والتوزيع

3 ميدان عرابى ـ القاهرة

تليفون: 01223877921 ـ 01112227423

فاكس: 20225745679+

darelhorya@yahoo.com

التنفيذ الفنى



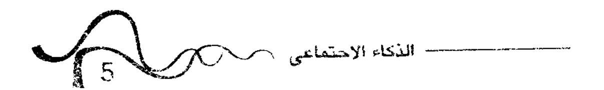
رقم الإيداع: 2013/16032

الترقيم الدولى: 978-977-746-006-0



في حال هبوب عاصفة عاتية أدت إلى تحطيم السفينة، يكون قائدها شديد الاضطراب والقلق على حياة ركابه ومساعديه من الملاحين، وعلى البضائع التى تحملها السفينة، وعلى السفينة نفسها، وعلى حياته الشخصية، ولكنه إذا كان رباناً جديراً بالمهمة التى يتولاها فإنه لا يفقد اتزانه فى مثل هذا الموقف. ولا يمكن أن يتهم فى مثل هذه الحالة بالبرود وعدم الاكتراث، فإن دماءه فى الواقع تكون فى ثورة كثورة العاصفة، ولكنه يبذل جهده ليكبح جماحها ويتمالك نفسه حتى يستطيع أن يسيطر على الموقف الأليم.

وضبط العواطف يبدو كأنه عمل اختيارى ولكنه فى الواقع نتيجة تدريب وتمرين. وخير مثل يضرب



لتوضيح هذه الحالة هو أداء الممثل الماهر لدور يقوم به، فإن مهارته فى أداء دوره هى نتيجة تدريب مرهق طويل.

ويجب أن لا ننسى أن الاستجابة العاطفية هى عادات وهى صدى لما تعلمه الإنسان وما وصل إليه من نتائج تجاربه، ومعنى هذا أن ضبط العاطفة كذلك هو عادة يمكن أن يعتادها الإنسان. وهو ما نعتيه بضبط النفس.

■ ■ ■

نقــاط
الارتكاز



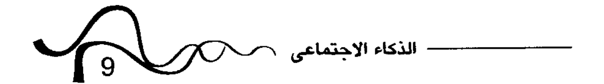
الاتصالات التى ستردك من جهات العمل على نوعين:

الأول: اتصال لدعوتك للمقابلة الشخصية:

أظهر حماسك واهتمامك، كن لبقاً، كرر الموعد على المتصل لتتأكد من صحته، ولا تنسى أنه يحق لك أن تسأل المتصل أنت ايضاً، فسأله عن نوع المقابلة الشخصية (هل المقابل سيكون شخص واحد أم لجنة؟ وهل سيكون اللقاء مع مجموعة من المتقابلين أم كلاً على حدا؟ من الذى سيجرى المقابلة معى (اسمه ووظيفته)

الثانى: مقابلة على الهاتف:

إن بعض جهات العمل وبعد أن تختار مجموعة من المتقدمين تقوم بعملية فرز أخرى عن طريق الاتصال



وإجراء مقابلة قصيرة عن طريق الهاتف، بهدف تقليل عدد المرشحين للمرحلة التالية، إذاً فاستفسر عن الطرف الآخر (اسمه وظيفته)، واحرص على أن تظهر حماسك واهتمامك، وتظهر استعدادك وثقتك بنفسك، وتحدث بوضوح ودقّة، ولا تنسى أن تسأل قبل انهاء المكالمة عن المرحلة التالية.

الآن وبعد أن حصلت على موعد لإجراء المقابلة الشخصية ما عليك إلا الاستعداد (كيف؟).

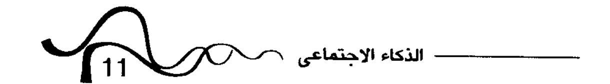
اعرف أكثر عن جهة العمل

إن أهم خطوة تسبق المقابلة الشخصية هى الاستعداد النفسى الجيد، وتوقع الأسئلة التى من الممكن أن تطرح عليك، ومعرفتك عن جهة العمل التى ستذهب لها؛ لذا أجرى بحثاً عن جهة العمل، أو قم بزيارة لجهة العمل واطلب تقريراً عن نشاط جهة العمل، المهم أن تشكل صورة جيدة عن جهة العمل، نشاطها، منتجاتها، أخبار وأحداث جديدة فى الشركة....).

وبعد أن تعرفت أكثر عن جهة العمل، وجاء موعد المقابلة الشخصية، لا تنسى أن تأخذ معك نسخة من سيرتك الذاتيّة أو أكثر، ونسخة من الأوراق المذكورة فى سيرتك الذاتيّة، تقارير أو ما شابه عن انجازات سابقة لك، قلم ومفكرة، وس الزى الرسمى " مهما كانت طبيعة العمل التى تقدمت له، لأن لذلك الأثر الكبير.

الموعد:

توجه لموعدك، وضع نصب عينيك أنه لا أسوأ من وصولك متأخراً للمقابلة الشخصية، وخطط أن تصل قبل الموعد بربع ساعة حتى تتجنب أى أمر خارج عن إرادتك، ولأن ذلك سيظهرك بمظهر أفضل، وإن طرأ أمر وكنت ستتأخر لا محالة فالأفضل إجراء مكالمة هاتفية للاعتذار عن التأخير والتأكيد أن ذلك خارج عن إرادتك لأن هذه المكالمة من شأنها أن تخفف الضرر الناتج عن التأخير.



شخصيتك:

فى المقابلة الشخصية اختارك صاحب العمل لأنه عرف أن مؤهلاتك العملية والعلمية مناسبة من واقع السـيـرة الذاتيّـة، ولكنه الآن يريد أن يتـأكـد من شخصيتك، ومن أنك قادر على التفاعل والتعاون مع زملاء العمل، وأنك مناسب للتعامل مع عملائه، وعن نشاطك وحماسك، وطموحك ومهاراتك الشخصية.

الراتب:

إن لم يذكر لك الراتب أو باقى المزايا فلا تتكلم بها خلال هذه المرحلة، وإذا سألت عن توقعاتك بشأن الراتب فلا تذكر رقماً كبيراً فتخرج من المنافسة، ولا تذكر ايضاً رقماً قليلاً لتكسب نقطة تنافسيّة لأن ذلك سيقلل من قدرك، وايضاً يخرجك من المنافسة، ولكن أذكر تقديراً صحيحاً بناء على خبرتك ومعرفتك فى مجال الوظيفة، وبناءً على حجم الشركة التى تتقدم إليها.

تلميحات للإجابة على أسئلة اللجنة:

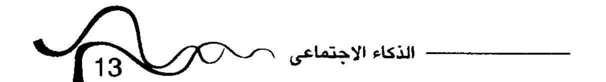
- عندما يطلب منك الكلام عن نفسك فالمقصود حياتك العملية والعلمية وليست حياتك الشخصية.

- لا تسب أو تنتقد جهات أو رؤوساء عملك السابقين، وعندما تسأل عن سبب تركك عملك السابق اجعلها فرصة لتظهر طموحك، وأنك تعلمت وأنجزت فى العمل السابق ما فيه الكفاية، وأنك تبحث عن تحد وعمل جديد تبدع فيه تضيف له وتتعلم منه.

- عندما تسأل عن الشركة التى تقدمت لها أذكر ما عرفته أثناء بحثك.

- عندما تسأل أين تجد نفسك بعد سنوات فهنا يبحث المقابل عن الموظف الطموح، لذا كن طموحاً.

- عندما تسأل عن نقاط قوتك فأذكر ما يهم صاحب العمل من تحمل ضغوط العمل، والروح



الجماعية وما إلى ذلك، وأما نقاط ضعفك فحول هذا السؤال لصالحك بأن تذكر أمور كأهتمامك بالتفاصيل.. وما إلى ذلك كنقاط ضعف.

- جهز فى ذهنك المهام التى كنت تقوم بها فى عملك السابق.

- حاول أن لا تذكر مسيرتك فى البحث عن وظيفة، وعدد الشركات التى قدمت لها، أو المقابلات الشخصية التى أجريتها.

- كن هادئاً، اعتدل فى جلستك على الكرسى، لا تدخن أو تمضغ أى شىء.

- انظر لأعين من تقابلهم عند ملاقاتهم وعند توديعهم وابتسم، وإثناء المقابلة أيضا انظر لأعينهم.

- أظهر حماسك وطموحك، واثبت أنك شخص تتعلم بسرعة وأن أى افتقار للخبرة سيتم تعويضه بسهولة بواسطة حماسك ورغبتك الشديدة فى التعلم.

- كن معتدلاً بين الود والمرح وبين الجدية.

- تكلم بصوت مسموع، وخذ وقتك قبل الإجابة، لا تحــرج أحـد المقــابلين إن اخطـأ فى مــعلومــة، وساعده فى الخروج من ورطته.

- لا تتـحدث عن حـياتك الشـخصيـة إلا إن طلب منك وبجواب محدد.

- لا تتحدث عن قضايا شائكة أو مثيرة للجدل (كالسياسة والدين).

- لا تدلى بتعليقات سلبية عن أى صاحب عمل سابق أو زملاء عمل.

الأسئلة الأكثر شيوعاً:

عـادة مـا تتـضـمّنُ أنواع الأسـئلة التى تُطرح على المتقدّم من قبل أصحاب العمل:

- أسئلةً شخصية

- أسئلة تخصصية

- أسئلة عن الخبرات العملية

- أسئلة عَن الرغبات والميول المهنية

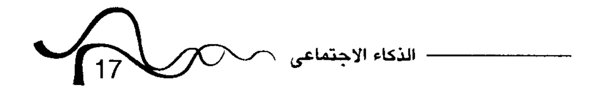
وفيما يلى أعرض أمامكم أبرزها:

١ - ما سبب رغبتك فى العمل فى هذه الشركة؟ يجب أن يتضمن ردك مزايا الشركة من وجهة نظرك التى كونتها من المعلومات التى جمعتها سابقاً. حاول الإشارة إلى سمعة الشركة الجيدة ؛ أو أى معلومة إيجابية أخرى تعرفها عن الشركة، مثل: توجد لديكم فُرص للتدريب، فرص متساوية للجميع، العمل هنا يُتيح الفرصة للعمل فى أمور أحبّها.

٢ - لماذا تركتَ عمَلَك السابق؟ دائماً يبحث من يُجرى المقابلة عن أى صفات سيئة أو نواحى نقص لدى المتقدم للوظيفة ؛ فعليك توخّى الحذر من التذمر من عملك السابق، بل عليك أن تمدح شركتك السابقة أو تقول أمراً

إيجابياً عنها .اشرح باختصار وبصدق أسباب تركك للعمل السابق.قل أى أمر إيجابى يمكنك قوله .على سبيل المثال: إذا تركت العمل لأسباب صحية، أشر إلى أنك قادر الآن على تحمّل كافة المهام المنوطة بالعمل الجديد .لا تنسَ أن تشير إلى أنك قد اكتسبت خبرةً من عملك السابق فى تحمل المسؤوليات.

٣ ـ ما الذى كنت تقوم به فى عملك السابق؟ للإجابة عن هذا السؤال يجب أن تتضمن إجابتك المهارات والمهام ذات العلاقة بالعمل الجديد، والآلات والمعدات التى استخدمتها فى عملك السابق.أخبرهم بالمهارات التى لديك وكيف يمكنك الاستفادة منها . تحدّث عن مسؤولياتك والأشخاص الذين تعاملت معهم. كم بقيت هناك، والترقيات التى حصلت عليها .



٤ - أى نوع من المعدّات والأجهزة يمكنك تشغيلها؟ اذكر أى نوع من المعدات ذات العلاقة بالعمل الجديد، تدريبك ومؤهلاتك، المدة التى شغّلت فيها هذه المعدات والأجهزة.

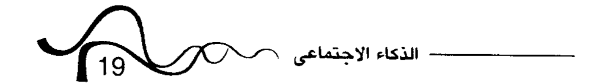
٥ - كم هى المدة التى بقيتها بلا عمل؟ وكيف كنت تقضى وقتك؟ صِفْ: كيف كنت تبحث عن العمل، وما هى الأعمال التطوعية التى قمتَ بها، والدراسات الإضافية، والهوايات وكل ذلك باختصار.

٦ - حدثنى عن نفسك. ليس هذا السؤال دعوة للتحدث بإسهاب عن نفسك ؛ فحاول معرفة مغزى السؤال الحقيقى، وذلك بطرح سؤال عن إمكانية تحديد شىء من مؤهلاتك أو عنك للتحدث عنه، وذلك سيساعد المقابل على توجيه الحديث إلى المسار المناسب وتجنّب الأحاديث غير المهمة.

٧ ـ ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب فى الوظيفة؟ أكد على أنك تتطلع لشىء جديد، مختلف وحيوى، وأنه بإمكانك تلقّى التعليمات بنفس إمكاناتك لإصدارها.

٨ ـ ما الذى يجعل الموظف ناجحاً فى عمله؟ صف المهارات المطلوبة، مثل: الالتزام بالنظام، الحفاظ على سرية العمل، القدرة العالية على الاتصال، المرونة، التكيّف مع بيئة العمل، التعاون، الشعور بالآخرين.يمكن أن تذكر بعض مهاراتك من خلال عملك السابق.

٩ ـ ما الذى تحب أن تصل إليه بعد ٥ سنوات من الآن؟ يجب أن تعكس إجابتك مدى خبرتك واحترافك المهنى، وبناء على المعلومات التى جمعتها عن الشركة قد تكون ملماً بالفرص المتاحة لك بها، وبالتالى عليك التحدث عن طموحاتك فى الانضمام إلى الأقسام الواعدة



فى الشركة.بيّن لهم أنك تريد أن تعمل فى نفس الشركة طوال المدة على أن تتم عملية التطوير من خلالها.

١٠ ـ كيف يمكنك معالجة ضغط العمل؟ صف الضغط فى أعمالك السابقة مستخدماً أمثلة حديثة، مثل: كيف تصرّفت مع تغيير الموعد النهائى لإنجاز أمر ما، إنهاء طلبات بسرعة بالغة، التعامل مع العجز فى الموظفين.

١١ ـ ما هو الراتب الذى تتوقعه؟ إن كان مستوى الراتب قابلاً للتفاوض كن مستعداً للتفاوض. ولكن كن حذراً، طلبك العالى جداً قد يُخرجك من المنافسة على الوظيفة، وبطلبك المنخفض جداً قد تكون أنت الخاسر مستقبلاً.حاول أن تعرف مسبقاً مستويات الرواتب فى جهة العمل قبل حضور المقابلة.

١٢ ـ كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟ إن كان نادراً، أخبرهم بذلك.

إن كان الغياب مشكلة تواجهك، اشرح لهم أسباب ذلك، لتطمئن أصحاب العمل على حل هذه المشكلة. إن كانت لديك إعاقة، ناقش معهم بحرية الحلول المتاحة، وكن إيجابيا.

١٣ ـ متى ستكون جاهزا للبدء فى العمل؟ لتكن إجابتك: "فى أسرع وقت ممكن"! لاتضع أى عقبات فى الطريق.

١٤ ـ ما هى نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟ ينبغى أن تكونَ على دراية بنقاط قوتك وضعفك، وذلك من المعلومات الموجودة فى طلبك للحصول على الوظيفة وسيرتك الذاتية التى قدمتهما. ابدأ بشرح أجزاء من عملك السابق كانت صعبة عليك، ثم اشرح كيف تمكّنت من التغلب على هذه الصعوبات. كن موجزاً وصادقاً.

إن أصحاب العمل يقدّرون الأشخاص الذين يعترفون بأخطائهم أكثر من الذى يلقونها على الآخرين.

١٥ ـ ما أصعب موقف واجهته فى حياتك العملية؟ ترتكز الإجابة هنا على جزأين: أولاً تعريفُك للمصاعب، وثانياً كيفية تصرّفِك فى مثل هذه المواقف ؛ لذا يجب أن تروى لمن يُقابلك موقفاً صعباً مررت به، وأظهرت حسن تصرف فى حلِّه، كما أن عليك أن تتجنب المواقف المرتبطة بزملاء العمل.

١٦ ـ هل تفضل العمل منفردا أم مع آخرين؟ يهدف هذا السؤال إلى معرفة ما إذا كنت شخصاً تنسجم مع العمل الجماعى، وعليك أن تتأكد قبل الإجابة إذا كان العمل يتطلب منك العمل منفردا أم أنه عمل يمكن أن يكون جماعياً، ثم أجب الإجابة المناسبة، مثل (عادة ما أكون

سعيداً بالعمل منفرداً إذا كان العمل يتطلب ذلك، لكننى أفضل أن أعمل ضمن فريق فذلك سيساعد على إنجاز الكثير).

١٧ - هل لديك أية أسئلة؟ عادة ما يطرح هذا السؤال فى نهاية المقابلة.جهّز نفسك للسؤال عما تريد معرفته عن الوظيفة والشركة.وهذه بعض الأمثلة:

- لماذا هذه الوظيفة شاغرة؟
- لماذا رحل آخر موظف عنها؟
- من سيكون مسؤولى المباشر؟
- ما هو التدريب الذى أحتاجه؟
- ماذا سيكون عملى الأول؟
- متى سأتلقى جوابكم على طلب التوظيف؟

إن كثيراً من القائمين على المقابلة يسألون المتقدم للوظيفة فى نهاية المقابلة عما إذا كان لديه استفسارات، وهنا ينصرف ذهن المتقدم للوظيفة

غالباً إلى مواعيد الإجازات أو مواعيد العمل فى حين أن الأفضل أن يُبدى المتقدم للوظيفة اهتمامه بفرص التدريب المتاحة والوقت اللازم لتولى مسؤوليات أكبر والترقى وهكذا.

أسئلة أخرى متوقَعة فى أثناء المقابلة:

١ ـ ما هى الأهداف التى تُريدُ تحقيقها فى حياتك المهنية؟ وما الأهداف التى نجحت فى تحقيقها؟

٢ ـ لماذا اخترت العمل فى هذا المجال تحديدا؟

٣ ـ كيف تقيّم النجاح؟ وهل يمكن أن تعطى مثالاً لنجاح أحرزته؟

٤ ـ هل تفضل التعامل مع الأشخاص أم مع البيانات؟

٥ ـ كيف تستطيع التعامل مع مشاكل العمل؟

٦ ـ أعط مثالاً لمشكلة كبرى واجهتك واستطعت أن تحلها بنجاح.

٧ ـ ما أهم بالنسبة لك: نوعية الوظيفة أم المرتب؟

٨ ـ ما هو متوسط المرتب الذى تتوقعه؟

٩ ـ أعطِ مثالاً عن موقف اضطررت أن تتخذ فيه قراراً سريعاً، وما كانت نتائجه؟

١٠ ـ ما هو أكثر موقف صعب تعرّضت له فى عملك من خلال تعاملك مع العملاء؟

١١ ـ كيف يمكنك أن تتصرف إزاء مسؤوليات متعددة ملقاة على عاتقك؟

١٢ ـ ما هو التحدى الذى واجهته فى عملك من قبل وكيف تعاملت معه؟

١٣ ـ ما هى صفات المدير الناجح؟

ماذا ترتدى فى أثناء المقابلة؟

إن مظهرك ـ فى أثناء إجراء مقابلة العمل ـ الذى يتضمن المظهر العام وطريقة التصرف وتعبيرات

الوجه المختلفة هذه الأشياء هى التى تحدد كيفية حكم الآخرين عليك للوهلة الأولى؛ لذا فإنه يتعين عليك أن تترك انطباعاً إيجابياً أثناء إجراء مقابلة العمل.

ومن أهم العوامل التى تؤثر فى رأى مسؤول التوظيف هو ما ترتديه.

فمن وجهة نظره أن مظهرك يدل على مدى ملاءمتك للعمل بالشركة ومن الممكن أن يكون مظهرك هو السبب الرئيسى لاختيارك من ضمن باقى المتقدمين.

فكيف تعطى انطباعاً إيجابياً من الوهلة الأولى؟

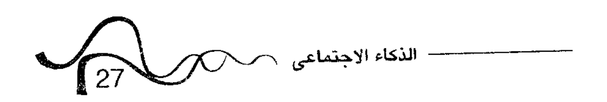
وهذه بعض النصائح التى تُقدّم عادة فى هذا المجال:

إن القاعدة الذهبية لكل من الرجال والنساء هى (الظهور بمظهر نظيف ولائق بمكان العمل الذى تتقدم إليه).

فعلى سبيل المثال إذا كنت تتقدم لوظيفة فى شركة تعمل بمجال تكنولوجيا المعلومات والانترنت حيث يلبس الموظفون الملابس غير الرسمية ستُعتبر مبالغاً فى أناقتك إذا ماذهبت إلى هناك مرتدياً بدلة، وعلى العكس من ذلك إذا كان عليك إجراء مقابلة عمل فى بنك استثمارى أو فندق كبير فستترك انطباعاً سيئاً إن ذهبت مرتدياً ملابس غير رسمية بدلاً من البدلة التقليدية.

فكيف تستطيع معرفة ما هى الملابس الملائمة لإجراء المقابلة الشخصية فى شركة معينة؟ بكل بساطة يمكنك أن تسأل أحد معارفك من العاملين بالشركة أو الذهاب إلى الشركة متعللاً بأى عذر لرؤية الجو العام بالشركة وهذا ما ستعكسه لك ملابس الموظفين هناك.

ارتدِ ملابس تلائمك، فلا ترتد ملابس واسعة عليك أو ضيقة، فإذا كانت لاتناسبك فلاترتدها.



ومن الأفضل ارتداء بدلة إلا إذا علمت أن الموظفين يرتدون الملابس غير الرسمية.ويكون ذلك على النحو التالى:

ـ يُفضّل ارتداء بدلة غامقة ذات قطعتين من لون واحد، ويفضل أن تكون زرقاء أو رمادية، ويجب أن تتجنّب البدل السوداء تماماً، فهى مناسبة لحفلات العرس ووجبات العشاء الرسمية، فإن ارتديتها فستعطى انطباعاً سيئاً يتمثّل فى أنك غير معتاد على ارتداء البدل، أو أن هذه هى البدلة الوحيدة التى تمتلكها، ولاحظ أنه يجب الامتناع عن إقفال الزرّ السفلى للسترة.

ـ ارتدِ قميصاً بلون هادئ أكمامه طويلة، ويكون لونُه مناسباً للبدلة لذا فإن اللون الأبيض أو الأزرق الفاتح سيكون اختياراً آمناً.

ـ اختر ربطة عنق تقليدية مناسبة للون القميص والبدلة، وتجنب الألوان الفاقعة، مثل: الأصفر

والوردى.ويجب أن تربطهـا بشكل صـحـيح أى تصل حتى الحزام، فلا تكون قصيـرة فيكون شكلها كوميدياً أو طويلة تتعدى منطقة الوسط.

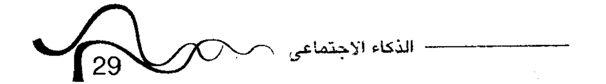
- أن يكون لون الحذاء غامقاً ويتم تلميعه جيداً.

- يجب أن يكون لون الجورب غامقاً (تفادى اللون الأبيض)، وأن يكون الجورب طويلاً حتى لا يظهر لون الجلد.

ارتد حزاماً جلدياً يتناسب مع لون الحذاء.

- لا تذهب أبداً إلى مـقـابلة، وأنتَ ترتدى بنطلون (جينـز) أو (تى شيرت) أ(حذاء رياضياً) أو (صندل).

وأخيراً إن مظهرك العام لا يتحـدد فقط بناءً على مـا ترتديه، ولكن يؤثـر فـيـه أيضـاً طريقـة تـصـفـيف الشـعـر (وحـلاقـة الذقن بالنـسبـة للرجـال) بـالإضـافـة إلـى رائحة الجسم، فإن رائحة العرق أو رائحة العطر المبـالغ فيه كل منهمـا يعطى انطبـاعـاً سيئـاً، وكذلك كيفيـة تصـرفك ؛ أى كيف تمشى، كيف تجلس، كيف



تتكلم، كيف تصافح.فكل هذا يعطى انطباعاً عن مدى ثقتك بنفسك، لذلك فعندماً تقف قف مستقيماً واجلس مستقيماً.

احترس من هذه الأسئلة:

يحسب كل منا للمقابلة الشخصية للعمل ألف حساب وذلك لأهمية هذه اللحظة لما لها من تأثير على مسار الحياة العملية والمستقبلية معا، فنقوم بتحضير أنفسنا لها بكل ما نملك من مهارات وتجارب، وذلك من خلال تحضير الإجابات الذكية لما قد يطرحه علينا صاحب العمل من أسئلة متنوعة، ولهذا ينتابنا بعض الخوف من هذه التجربة ونوع الأسئلة التى قد توجه إلينا من غير توقع كالشخص الذى يتعثر فى حجر بطريقه فجأة.

لكن الجديد هنا هو هل فكرنا فى يوم ما عن نوعية الأسئلة التى يجب أن نطرحها نحن كمتقدمين للوظيفة على صاحب العمل، وما هو تأثيرها عليه

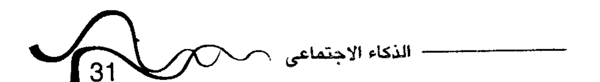
وعلى وجهة نظره وانطباعاته الأولى عنا؟ وما هو الوقت المناسب لطرح تلك الأسئلة عليه؟

إن الشيء الأكثر أهمية عند عمل مقابلة شخصية هو تجنب كل ما قد يغضب من يحاورك، وهناك بعض الأسئلة الغير لائقة التى يجب عليك تجنبها عند إجراء تلك المقابلة وانتظر حتى يجيب عليها المحاور بدون أن تطرحها عليه، ومنها:

١ - ما هو مجال عمل شركتكم؟

تعتبر المقابلة الشخصية كالشارع ذى الاتجاهين تم تصميمه خصيصا لكلا الحزبين لكى يعلم كل منهما عن الآخر، إذن كيف يثبت الباحث عن وظيفة أنه الشخص المناسب لها إذا لم يعرف حتى الأساسيات الخاصة عن المكان الذى يريد العمل به؟

إذا كان الشخص المتقدم للوظيفة لديه بعض الخبرة والخلفية عن مكان العمل ونوعيته سيكون أمرا جيدا بالطبع، والأسئلة المحددة شيء عظيم لكن



هناك أسئلة عامة تدل على أن الشخص المتقدم لم يقم بالمطلوب منه فى عملية البحث.

البديل:

لا تضيع وقت من يحاورك وبدلا من ذلك عليك الاطلاع على كل ما يتعلق بالشركة من خلال موقعها على الإنترنت لتحصل على ما تريد معرفته.

٢ ـ ما هو الراتب الذى سأحصل عليه؟

نعلم أن الرد على هذا السؤال شىء تتوق إليه بشدة، لكن السعى لمعرفة هذه المعلومات بشكل سريع قبل الأوان يجعلك تبدو كما لو أنك أطلقت النار على المحاور، فقط لا توجه هذا السؤال لأنه يعطى عنك انطباعا خاطئا، وينصحنا الخبراء بأن نحتفظ بهذا السؤال لوقت آخر بعد إجراء المقابلة الشخصية، فالسؤال عن الراتب أو المنافع التى ستحصل عليها فى المقابلة الأولى لا يترك الانطباع الذى تريد أن يصل عنك إلى صاحب العمل.

البديل:

يمكن أن تقوم ببعض البحث على الإنترنت عن وظائف مشابهة ومقدار الراتب الذى تمنحه للعاملين بها وبهذا تأخذ فكرة عن الراتب من تلقاء نفسك دون أن تزعج صاحب العمل به.

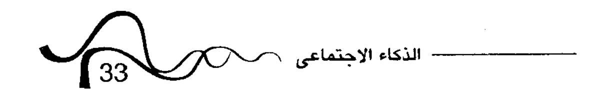
٣- ما هو عدد الأيام الخاصة بالأجازات المرضية؟

هل تعلم ما يدور بعقل المحاور أو صاحب العمل عند سماعه لهذا السؤال؟

يقول الخبراء أن صاحب العمل فى العموم يتوقع موظفا يرغب فى العمل بجد وتطوير قدراته وليس شخصا مريضا، وأنت بهذا السؤال تعطى لصاحب العمل فكرة أنك شخص غير ملائم للعمل من الناحية الصحية وسوف تعطل العمل كثيرا بسبب ما ستطلبه من إجازات مرضية.

البديل:

يجب ألا تذكر صاحب العمل بطرح هذا السؤال الخاص بحالتك الصحية أو أن يطلب منك شهادة



صحية، فقد تكون مريضا لكن لديك قدرات مناسبة لتأدية عملك على أكمل وجه بينما إذا ذكرت هذا الجانب قد تعطى له فكرة تدل على أنك شخص لا يملك القدرة الصحية على أداء عمله.

٤ ـ ما هو عدد ساعات العمل المحددة؟

هذا السؤال هو الأكثر إزعاجا لصاحب العمل أو من يدير المقابلة الشخصية معك، حيث يمقت أصحاب العمل من ينظر إلى الساعة خلال قيامه بعمله ويقولون أنهم عندما يسمعونه من المتقدم للوظيفة يدركون على الفور أنه ليس الشخص المناسب لها، وبالرغم من تفهم أصحاب العمل لأهمية هذه المعلومة بالنسبة للمتقدم للوظيفة إلا أنها تثير عنده بعض التساؤلات الأخلاقية عندما يريد معرفتها فى وقت مبكر.

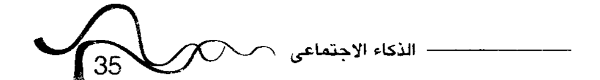
البديل:

انتظر حتى تحصل على الإجابة دون أن تطرح السؤال أو حاول الحصول عليها من موقع الشركة على الإنترنت.

٥ ـ متى يجب أن أنصرف من العمل؟

يترك هذا السؤال لدى صاحب العمل انطباعا سيئا عنك ويجعله يعتقد أنك تهتم بالوقت الذى ستغادر فيه العمل أكثر من اهتمامك بمقدار مشاركتك به، وهذا ينطبق خاصة على بعض مجالات العمل التى تتطلب إنتاجا، وقوة الدافع لدى العامل بها.

فالعمل على سبيل المثال فى المجال التجارى ومدى ما تبذل به من جهد هو الذى يحدد مقدار ما تحصل عليه من مكافأة وأجر، كما يتطلب قدرتك على أن تكون رئيس نفسك، تبنى مشاركتك الخاصة وترتب جدول أعمالك بنفسك، وهذا من خلال تأثيرك الإيجابى على عملائك، حيث يستغرق هذا بعض الوقت والطاقة والإخلاص فى العمل لتصل إلى هذه المرحلة وبعدها ستصبح واجهة مشرفة وناجحة لعملك، كما سيمنحك هذا المتعة عند القيام به وعمل توازن بينه وبين الجوانب الأخرى بحياتك وما يجب أن تحصل عليه من مكافآت.



٦ ـ لو شعرت بالتعب،

متى يمكننى التقدم إلى مهام أخرى بالشركة؟

يوضح هذا السؤال أن المتقدم للوظيفة لا يهتم بها حقا وهذا كفيل برفضه من تلك الوظيفة، وفى نهاية الأمر يعلم صاحب العمل أنك تتطلع إلى ما هو أكثر من مجرد القيام بدورك بالعمل، وهو بحاجة إلى ملء العمل ليسد احتياجات الشركة فى الوقت الحاضر وليس فى المستقبل فهو غير مستعد للرد على تساؤلات مستقبلية تخص من سيعمل لديه.

٧ ـ هل تقوم بالبحث فى سيرة المتقدم الماضية؟

إذا لم يكن لديك شىء تخفيه عن صاحب العمل، لا تقم بإزعاجه بطرح هذا السؤال، حيث إنه يشعره أن ماضيك المهنى غير نظيف أو أنك شخص مشاغب ولديك ما ترغب فى إخفائه، وبهذا يراوده الشك فى كونك الشخص المناسب لتلك الوظيفة ويصل الحال إلى أن يكون أول قرار له هو عدم منحك إياها.

أهم أسئلة المقابلات:

هذه مجموعة من الاسئلة اللى ممكن تصادفكم فى المقابلة الشخصية والاجوبة المثالية لكل سؤال.

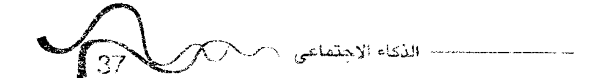
هذه الأسئلة شائعة فى سوق العمل.

١ ـ احكى لى عن نفسك؟

اجب بإيجاز وركز على حياتك المهنية. ليس من المناسب ذكر علاقاتك وذكريات طفولتك وأسرتك، بل المطلوب ذكر تاريخ موجز لخلفيتك التعليمية وحياتك المهنية واهتماماتك الخاصة. اختم حديثك بأسباب اهتمامك بالحصول على الوظيفة.

٢ ـ لماذا تقدمت للحصول على هذه الوظيفة؟

قم بإظهار الاهتمام وبرهن انك قمت بالبحث عن معلومات حول تلك الوظيفة وأنك تعلم متطلباتها عن طريق التحدث عن المهام التى قمت بها فى وظيفتك السابقة أو مجال دراستك التى تؤهلك للوظيفة. بوسعك القول أنك تريد العمل لشركة رائدة فى



مجال الاتصالات (على سبيل المثال) وأن شهادتك الجامعية فى مجال الرياضيات تعطيك خلفية مناسبة للوظيفة. كما اذكر ما الذى تستطيع أن تضيفه للشركة.

٣ ـ ماذا تعلم عن الشركة؟

اذكر ما تعلمته عن الشركة خلال بحثك عن المعلومات بشأنها خلال تقاريرها السنوية والصحف وسمعتها أو من موظفيها. استغل هذه الفرصة لمدح أصحاب العمل والبرهنة لهم أنك قمت بالإعداد البحثى الجيد.

٤ ـ ما الذى يؤهلك لتولى الوظيفة؟

اشرح أنك مهتم بالوظيفة وبرهن أن خبراتك وتعليمك ومؤهلاتك يجعلاك الشخص المثالى لتولى الوظيفة. اظهر الحماس ودلل على أجوبتك بأمثلة عملية. اشرح خبراتك ومؤهلاتك التى تناسب الوظيفة باستفاضة.

وفى الأحيان التى لا تناسب خبرتك السابقة الوظيفة، تستطيع أن تجد عناصرا منها يمكن الاستفادة منها فى الوظيفة التى تتقدم لشغلها مثل مهارات استخدام الحاسب الآلى أو القدرة على العمل فى فريق لإظهار روح المبادرة حتى إن لم تتمتع بخبرة فى مجال العمل.

٥ ـ ما الذى تستطيع تقديمه للشركة
ولا يستطيع تقديمه شخص آخر؟

اذكر نقاط قوتك ومهاراتك وصفاتك الشخصية.

٦ ـ لماذا نقوم بتعيينك؟

أنظر النقطة ٤ ـ التى تظهر أنك تتمتع بالخبرة/ الصفات/ المؤهلات المذكورة فى نقطة ٤ بالإضافة إلى انك متحمس جدًا وتتمتع بقدر عالى من الذكاء وحب العمل والمرونة والقدرة على التعلم بسرعة. واذكر اى اتصالات لديك قد تساعدك على تأدية وظيفتك.

٧ ـ عن ماذا تبحث فى الوظيفة؟

كن صادقا، واذكر أيضا صفات مثل "التحدى وفرصة جيدة للتعلم وبيئة وظيفية مناسبة، إلخ...

٨ ـ لماذا تريد تغيير مجال عملك؟

اذكر اهتماماتك وأيضا جميع المهارات أو الخبرات ذات الصلة بمجال العمل الجديد. من الشائع هذه الأيام تغيير المجال الوظيفى، إلا أنه عليك أن تبرهن أنك فكرت بتمعن بشأن التغيير، وأن لديك اهتمام قوى بمجال العمل الجديد وأنك فى وسعك استخدام بعض المهارات أو التعليم أو الاتصالات فى المجال الجديد.

٩ ـ لماذا تركت وظيفتك السابقة؟

لا تقم بانتقاد أو سب أصحاب عملك السابقين أو تتحدث عن إخفاقك. تستطيع القول انك تبحث عن تحد جديد، أو أن تعلمت ما فيه الكفاية من وظيفتك السابقة أو ان شركتك السابقة كان يتم

إعادة هيكلتها، أو أنك جاهز لبدء مرحلة جديدة فى حياتك بعد تحقيق أهدافك فى شركتك السابقة.

١٠ـ لماذا تريد العمل لدينا؟

برهن أنك تعلم بعض المعلومات عن الشركة وأنك تؤمن أنها الرائدة فى مجالها، أو أن بيئة العمل بالشركة هى التى تبحث عنها، أو انك تحب منتجات الشركة، أو أن أصدقاءك الذى يعملون بالشركة يمتدحونها. امتدح الشركة واظهر أنك تعلم بعض المعلومات عنها.

١١ـ كم من الوقت تحتاجه قبل أن تبدأ بالإسهام فى الشركة؟

اظهر انك متحمس وأن لديك قابلية للتعلم وأنك مستعد لبذل الجهد لمعرفة مجريات الأمور بالشركة والبدء فى المساهمة الفورية. قم بالإشارة إلى أن خبراتك السابقة ستمكنك من الإسهام مباشرة فى

مجال معين بينما تتعلم المزيد عن سائر المجالات. يريد من يجرى المقابلة أن يعين موظفا يمثل عائدا سريعا لاستثماراته.

١٢ ـ ما هى نقاط قوتك؟

أنظر النقطة ١٤ أدناه. بالإضافة إلى ذلك الجمل مثل لاعب فريق، وأعمل جيدا تحت الضغط، ومبدع للغاية، وأتمتع بمهارات استخدام الحاسب الآلى قد تكون ميزة لمجال عمل أو آخر.

١٣ ـ ما هى نقاط ضعفك؟

لا تذكر أية نقاط ضعف. المقابلة ليست المناسبة للاعتراف بأنك تجد صعوبة فى الالتزام بالمواعيد النهائية أو أنك لا تجيد الرياضيات. قم بتحويل السؤال لخدمة مصلحتك عن طريق القول أنك (على سبيل المثال) تهتم كثيرا بالتفاصيل أو أنك مفرط فى طموحاتك أو أنك تستمتع بالاشتراك فى مهام عدة.

١٤ ـ ما هى أهدافك فى حياتك المهنية؟

اظهـر أنك قـد فكرت فـى المسـتـقبل وأنك ملتـزم بتحقيق النجاح فى حياتك المهنية.

٥١ ـ كيف تصف نفسك؟

أى من تلك الصفات يبحث عنها أصحاب العمل: ذكى ـ مجتهد ـ سـريع التعلم ـ متمس ـ صادق ـ كفء ـ منتج ـ طمح ـ ناجح.

١٦ ـ كيف يصفك زملاءك؟

لا تذكـر أى صفـات سلبيـة بل أذكر كل الصـفـات الإيجابية التى يصفونك بها.

١٧ ـ كيف يصفك مديرك السابق؟

سيقوم صاحب العمل بالمراجعة فى أى حال من الأحوال، فاذكر أكثر الصفات إيجابية بشأن نفسك ودع الأمر لمديرك السابق إذا كان يريد أن يذكر شيئ يخالف ذلك.

٨١ـ ما هو أكثر شيء أحببته

أو كرهته بشان وظيفتك السابقة؟

لا تستخدم الإجابة على هذا السؤال لسب مدراء عملك السابقين. ركز إبراز العوامل التى هى فى صالحك مثل القول أنك استنفذت كافة إمكانيات الوظيفة السابقة أو كافة إمكانيات التعلم منها.

١٩ـ قم بوصف موقف فى ماضيك

أبديت فيه روح المبادرة

بوسعك ان تصف وسائل ابتكرتها لتأدية وظيفتك أو لخفض المصروفات. يمكن ان يكون هذا الموقف غاية فى البساطة، مثل تغيير نظام حفظ الملفات. لو كنت تعمل فى مجال المبيعات، قد تريد التحدث عن كيفية حصولك على الصفقة الكبيرة.

٢٠ـ ما المسئوليات الرئيسية

التى قمت بها فى وظيفتك السابقة؟

جهز ردك على هذا السؤال وقم بذكر جميع المسئوليات التى قمت بها مع إعطاء شرحا تفصيليا

للمسئوليات التى تكون ذات صلة بالوظيفة التى تتقدم لشغلها.

٢١ ـ ما هى أعظم انجازاتك؟

للعديد منا بعض الإنجازات التى نفخر كثيرا بها مثل الحصول على ترقية مبكرة أو الصفقة الضخمة التى حصلنا عليها... إلخ.

لو كنت حديث التخرج اذكر الأنشطة التى قمت بها بالجامعة أو الأدوار القيادية التى قمت بها ودرجاتك.

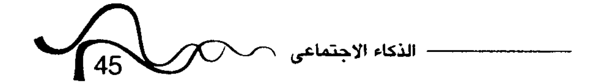
٢٢ ـ أوصف أسلوبك فى الإدارة

ـ لا رد.

٢٣ ـ هل تعمل بصورة أفضل

فى فريق أو بطريقة مستقلة؟

ـ اظهر انه فى وسعك العمل فى فريق لمعرفة رد فعل الآخرين تجاه أفكارك، إلا انك قادر على العمل باستقلالية واعط أمثلة.



٢٤ ـ كيف تعمل تحت الضغط؟

ـ جيدا. قم بإعطاء أمثلة.

٢٥ ـ ما هى الوظائف الأخرى التى تقدمت لشغلها؟

ـ لا تذكر الوظائف فى المجالات الأخرى، واذكر أية مقابلات أو عروض حصلت عليها من شركات منافسة.

٢٦ ـ كيف كان أداءك الجامعى؟

ـ حافظ على الإيجابية. ليس عيبا أن تقول أنك كنت تشارك كثيرا فى الرياضة والأنشطة والحياة الاجتماعية، حيث إن أصحاب العمل لا يريدون تعيين إنسان آلى. اذكر المواد التى حصلت فيها على درجات جيدة حتى وإن كانت مادة أو اثنين.

٢٧ ـ ما هى ساعات العمل التى تفضلها؟

ـ يحب أصحاب العمل المرونة. اذكر انك مستعد للعمل حتى انتهاء المهمة. قم بذكر أية التزامات لديك مثل اضطرارك لإحضار أطفالك من المدرسة الساعة

الثالثة والنصف. سيبدى أغلب أصحاب العمل المرونة إذا أبديت أنت المرونة أيضا.

٢٨ ـ هل لديك أسئلة لى؟

ـ نعم. توجيه الأسئلة يظهر أنك مهتم. قم بتوجيه الأسئلة التى تظهر معلوماتك عن الشركة أو الوظيفة، وانك تخطط لمستقبل وأنك متعطش للتعلم. اقرأ مقالة "أسئلة توجهها لمن يجرى معك المقابلة".

فيما يلى بعض الأسئلة حتى تعرف المزيد عن وظيفتك

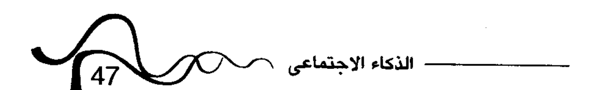
ـ لماذا هذه الوظيفة شاغرة؟

ـ ما هو مستوى الخبرة للشخص المناسب لشغل الوظيفة؟

ـ ما هو التدريب الذى يتم توفيره؟

ـ ما هى المسئوليات التى سأناط بها؟

ـ ما الذى يتضمنه يوم عمل عادى من مهام ومشروعات ومسئوليات... إلخ.؟



- ما الذى تستطيع ان تقوله لى بشأن فريق العمل الذى سأعمل معه؟

- ما هى الأهداف التى تريد منى تحقيقها فى وظيفتى؟

- هل هناك تدرج وظيفى معين فى الشركة؟

- ما هى المشاكل التى قد أواجهها فى هذا الوظيفة؟

- ما هى الموارد (ميزانية مثلا) المتاحة لتأدية وظيفتى؟

- ما هى التغييرات الجوهرية التى تتوقعون أن تحدث فى الشركة مستقبلا؟

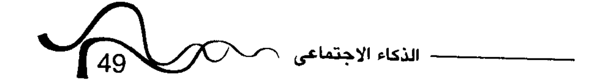
- ما هى نقاط قوة الشركة؟

- كيف سيتم تقييم أدائى الوظيفى؟

■ ■ ■

احتـرف

اجتياز المقابلات الشخصية



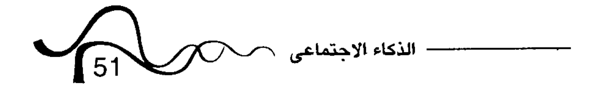
استفد من انتظارك قبل المقابلة

أنت الآن تستعد للمقابلة الشخصية لاتنسى أن ترتدى زيا ملائما وأن تذهب قبل موعدك بربع ساعة أو عشرة دقائق على الأقل.

فى أثناء انتظارك حاول أن تسأل الخارج من المقابلة عن الأسئلة التى وجهت إليه فكثير من الأسئلة تتكرر ويمكنك فى خلال انتظارك أن تفكر فى حلول أو إجابات لبعض الأسئلة التى لم تكن على استعداد لها.

كيف تفهم المقابلة الشخصية؟

حتى تفهم ما يدور فيها تعال لننظر من وجهه نظر القائم بالمقابلة الشخصية.



إنه يريد شخصا يتمتع بمواصفات تمكنه من أداء المهام الخاصة بالوظيفة وهذا الشخص صاحب سيرة طيبة وحسنة وسيرضى بالمعروض عليه فى الوظيفة من راتب وبدلات ومهمام لذلك ستنقسم المقابلة إلى ثلاثة أقسام:

- معرفة تاريخك السابق.
- التأكد من امكاناتك العملية والعلمية (الخبرات).
- انهاء أو التفاوض حول الوظيفة (إذا نجحت فى تحقيق المطلبين السابقين).

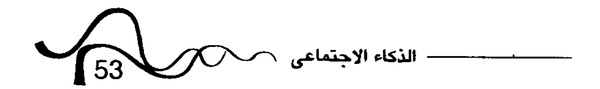
ومن الجدير بالذكر أن هذه الإجراءات لا تسير كما يتوقع البعض متتالية بل هى تسير متوازية فربما سألك عن سؤال لمعرفة بعض الأجزاء من سيرتك وتاريخك السابق ثم سألك عن سؤال فى امكانياتك وطوف بك ثم عاد مرة أخرى ليتأكد من جزئية أخرى فى سيرتك وتاريخك.

وهذه هى الاستراتيجية التى يتبعها القائم بالمقابلة ليتمكن من اكتساف الشخصية التى أمامه، لذا يجب أن تتحلى ببعض الصفات داخل المقابلة لا تحيد عنها وهى:

كن متوازنا بين الدعابة والجدية:

المقابلة الشخصية ليست فيلما كوميديا ستدخل لتشاهده أو لتكون أحد أبطاله لذا لا تكثر من الابتسامه أو الضحك بحد يجعلك تبدو أبلها... ولست كذلك فى حالة وفاة أو حالة حرب يجب عليك أن تقطب جبينك وأنت تنظر إلى كل سؤال كنوع من الهجوم عليك قد وجه إليك ويجب عليك الرد عليه.

فى إحدى المرات جاءنى أحد المتقدمين وقد فهم خطأ من الإعلان أن المطلوب مدير تسويق والإعلان كان عن شىء آخر ولما فهم الإعلان انتفخت أوداجه وصار كمن دخل ميدان حرب فظل يتأفف ويعظم من سيرته الشخصية وخرج من المقابلة وأقل ما طبع فى



ذهنى أن هذا الشخص لا يصلح لا كمدير تسويق ولا كفراش لمكتب.

وكان يمكنه أن يعرف تفاصيل الوظيفة من خلال سؤال السكرتير أو الشخص الذى قام بادخاله للمقابلة فينسحب أو لما علم منى ما هى الوظيفة كان يمكنه بكل أدب أن يقدم نفسه بعبارت جيدة ثم يعتذر أنه لن يكمل المقابلة نظرا لأنها لا تناسبه وكنت سأكون مسرورا وممتنا له ولو فكرت فى مدير تسويق أو طلب منى أحد من أعرفه مدير تسويق لكنت سأرشح له هذا الشخص.

لا تقل كل ما عندك ولا تخفى ما يجب عليك قوله:

فى المقابلة الشخصية يتركز جلها (٨٠٪) على الاستماع لك فأنت فارس هذه المقابلة المغوار وعليك أن تحسن ضربات سيفك وإلا أخطأت الهدف.

بعض المتقدمين للمقابلة تغره الطيبة التى يظهرها القائم بالمقابلة وهى طيبه مقصوده لخلق نوع من الألفة لجعل المتقدم للوظيفة يقول كل ما عنده.

أحد المتقدمين للوظيفة بدأت أسأله عن مهامه التى كان يقوم بها وأثناء حديثه سألته عن أعمال خارجية كان يقوم بها لتساعده فى تحمل أعباءه الأسرية ومصروفاته وكيف يستطيع أن يوازن بين متطلباته المادية وراتبه فى الغلاء الموجود وبدأ فى السرد بدأ يتحدث عن أنه كان يقوم فى وقت دوامه بأعمال خاصة به وكان يستغل بعض صلاحياته لتسهيل أعماله الخاصة وبعد أن سرد وسرد وفى نهاية المقابلة جلس يُقسم لى أنه لن يعود لمثل هذه الأعمال ثم قال لى " لست أدرى لم حكيت لك كل هذا وكان الأولى ألا أقوله".

لذلك أخى الحبيب إن كنت قد ارتكبت حماقة فى حياتك السابقة وقد تبت منها وأقسمت ألا تعود إليها فمن الحماقة أن تتحدث بها... وبعض المتقدمين للوظيفة يثرثر ويتحدث فى أشياء لا علاقة لها بما أتى من أجله وبعضهم يخرجك من موضع ليدخل فى

آخر وكأننا فى متاهه وهو يحاول أن يخرجنا منها:
"البراعة أن تقول ما تريد ليعضد نقاط قوتك ويؤكد على جدارتك بالوظيفة دون إسهاب أو تقتير"

تصرف بلباقة عند هذه الأسئلة:

- كم كان راتبك فى الوظيفة السابقة:

من الأسئلة التى تعتبر كعلامه فى طريق الاقتناع بك (هناك علامات أخرى بالتأكيد).

عند سؤالك هذا السؤال عليك أن تسلك مسلكين إن كنت تخشى من ذكر راتبك:

المسلك الأول أن ترد السؤال مرة أخرى للسائل كأن تقول أعلم أن لديكم نظاما محمكا لسلم الرواتب وبالتأكيد لديكم أرقام مكتوبة سلفا فما الذى تقدمونه لمثل هذه الوظيفة فربما استجاب لك وبدأ فى سرد ما عنده فتخرج من هذا السؤال بإجابة تفيدك فى الاتفاق فيما بعد.

فإذا أصر القائم بالوظيفة على الإجابة فلا سبيل أمامك إلا المسلك الثانى وهو أن تذكر له

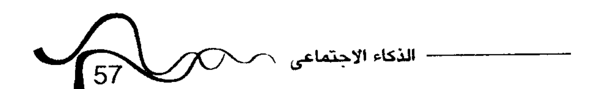
راتبك السابق ثم تضيف على ذلك الخبرات التى استفدتها فى وظيفتك السابقة والامكانات الجديدة التى لم تكن ساعة اتفاقك على هذ العرض قد اكتسبتها مما سيعزز من موقفك عند التفاوض على الراتب.

اذكر أهم ثلاثة نقاط قوة لديك:

أو يمكن أن يكون السؤال " ما الذى ستقدمه للشركه عند انضمامك لها".

فى هذا السؤال ركز على أفضل ثلاثه نقاط عندك تتوافق مع الوظيفة المتقدم لها فلا يعقل أن تتقدم لوظيفة مدير تسويق فتتحدث عن مهارتك فى اتقان الرسم على برنامج الأتوكاد.

أو أن تتقدم إلى وظيفة محاسب فتتحدث عن مهارتك فى محاورة العملاء واقناعهم بل تحدث فى صلب ما يخدم وظيفتك وما لديك من مهارات تؤهلك للفوز بها.



اذكر ثلاث نقاط سلبية فيك؟

هذه من الأسئلة الرائعة التى تستطيع أن تحولها لتكسب بها نقاط تعزز من فرصة نجاحك فى المقابلة.

عند هذا السؤال لا تتحدث عن صفات أو مهارات تنقصك وهذه الصفات تخص الوظيفة التى أنت متقدم لها ويستحسن أن يكون حديثك فى هذه الفقرة بالذات بعيدا عن كل ما يمت للعمل بصلة.

تحدث عن شيء فى حياتك استطعت أن تكتسبه على سبيل المثال تحدث عن أنك كنت تعانى من ضعف فى مهارة القراءه وبفضل مثابرتك واجتهادك استطعت أن تتغلب على ذلك وتتقن هذه المهاره وقد مكنت هذه المهاره منقراءه كثير من الكتب التى تتحدث عن هذه الوظيفة واستطعت أن تتعلم أشياء كثيره تخصها ويمكنك أن تضرب بعض الأمثلة على ذلك.

اذكر أحد المشكلات التى تعرضت لها وكيف قمت بحلها؟

اجابة هذا السؤال تؤكد إما قدرتك على التعاطى مع المشكل ت واحتواء المواقف وبالتالى حسن التعامل مع العملاء أو عدم قدرتك على ذلك لذا جهز نفسك بمواقف حدثت لك واستطعت أن تحولها لمكاسب.

استعد للأمثلة التمثيلية:

المهن التى تحتاج إلى مقابلات أو مفاوضات يتم توجيه بعض الأسئلة لمعرفة قدرة الشخص على المحاورة والتفاوض والاقناع فيتم سؤاله عن تمثيل موقف زيارة لعميل وعرض المنتج عليه وكيف يرد على اعتراضات العميل وكيف ينهى معه صفقه ناجحه وهذه المهن كمندوب مبيعات ومشرف مبيعات ومدير مبيعات ومدير تسويق ومدير منتجات ومندوب دعايه ومسوق.

علامات تدل على اختيارك:

هذه العلامات ربما تدل على أنه قد تم اختيارك للترشيح للمقابلة التالية إن كانت هناك مقابلات

تاليه أو ترشيحك لنيل الوظيفة إن كانت تلك هى المقابلة الأخيره.

طول فترة المقابلة:

كلما طالت فترة المقابلة كان ذلك مؤشرا على أن القائم بالمقابلة قد اقتنع بمواصفات فيك ويريد أن يتأكد أكثر ويتعرف على جوانب أكثر فى شخصيتك ومواهبك وامكاناتك، وربما فى بعض الأحيان أعجبته بعض الصفات لكنه يخمن أن هناك أشياء خافيه ربما تكون سيئه فيك وهو يحاول أن يكتشفها فالشخص الغيرجدير بالمقابلة فى معظم الأحيان يتم انهاء مقابلته خلال الخمس دقائق الأولى.

سؤالك عن راتبك فى الوظيفة السابقة:

فلعله اقتنع بك ويريد أن يعرف راتبك السابق ليقوم بحساب الراتب الذى سوف يعطى لك فإذا انتقل معك إلى المفاوضة حول الراتب المنتظر لك فى هذه الوظيفة فهذه علامه تأكيد.

حديثه لك عن بعض الخفايا فى وظيفتك الجديدة:

كأن يحدثك عن مشكلات ستواجهها إذا تسلمت الوظيفة أو شرحه لأشياء عليك العمل على حلها فور استلامك للوظيفة.

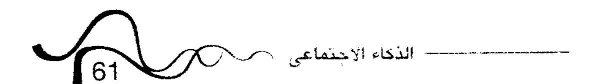
تذكر:

- صافح القائم بالمقابلة وقت دخولك وأنت مبتسم.
- لا تنظر بعينيك بعيدًا بل اجعلها فى مستوى نظره خلال المقابلة.
- لا تكن خجولا ولا تكن متبجحا.
- تحلى بالثقة.
- لا تستجب لمحاولات استثارتك لتغضب.

بعد المقابلة الشخصية

اتصل على الشخص القائم بالمقابلة الشخصية:

بعد المقابلة حاول أن تتصل على الشخص القائم بالمقابلة الشخصية لتشكره على إتاحته الفرصه لك



واختيارك ضمن المرشحين للمقابلة وأن تذكره بأنه حتى لو لم يقع عليك الاختيار لتشغل الوظيفة فإنك ستكون سعيدا بالتواصل معه فإن هذه المكالمه سيكون لها تأثير ايجابى فى تقييمك وحتى لو لم يتم اختيارك فقد كسبت صديقا ربما واتتك الفرصه للعمل معه فيما بعد أو رشحك لأحد أصدقائه.

قيَم المقابلة

الناجحون لهم عادة يكتسبون بها ميزات جديده وهذه المكتسبات تأتى من تقييم أعمالهم وآدائهم فى كل مواقفهم التى يمرون بها فبهذه الصفة يتطورون ويحسنون من آدائهم ومن صفاتهم.

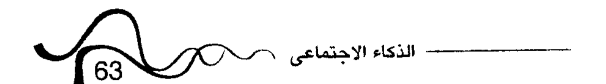
ومن الأشياء المهمة أن تعلم أن المقابلة التى قمت بها ربما لا تكون الأخيرة فى كسب هذه الوظيفة وبالطبع لن تكون الأخيره فى حياتك حتى لو كسبت هذه الوظيفة ومن الجيد أن تعلم ما أحسنت فيه فى المقابلة وما أسأت التصرف فيه ثم اجتهد أن تعرف أسباب عدم

نجـاحك فى عـرض هذه النقطه أو تلك واسـتـحـدث اسلوبا جديدا وطريقة جديده تعالج بها هذه النقاط فى المقـابلات القـادمـه ولا مـانع من أن تشـرك مـعك أحـد أصدقائك المقربين ليقيم معك المقابلة.

بهذه الأسـرار الثـمـانيه أعتقد أنك فهمت أشياء كـثـيرة تسـاعـدكفى الاعـداد الجـيـد بدءا من كـتـابه سيرتك الذاتيه وانتهاءا بقبولك إن شاء الله للوظيفة التى تحلم بها.

إرشادات لمن يجرى المقابلة

أظهرت دراسـة حديثة من جامعة (هارفرد) أن ما نسبته ٨٠٪ من مـجمل عمليات التـغيـير فى الطاقم الوظيفى جرت نتيجة لأخطاء فى عملية التوظيف أى نتيجة لتعيين الموظفين فى المكان الغير مناسب لهم؛ لذا فـوراء كل موظف ناجح مدير مـحتـرف لديه من الخبرة العملية ما يمكنه من اختيار موظفيه بفعالية، فالشـروط قائمة فى اخـتيار الموظفـين والمدراء على



السواء خاصة لتولى مهام اختيار وتعيين الموظفين الجدد .، فإذا كنت مسئول عن قسم الموارد البشرية فى شركتك فاطلع على النصائح التالية لتساعدك فى رحلة البحث عن موظفين:

البداية

الخطوة الأولى التى يتحتم عليك القيام بها كمدير للموارد البشرية هى التمعن فى الوظيفة ومطالبها ؛حيث يعمد أصحاب العمل فى غالب الأوقات على إرتكاب خطأ عدم إطلاعهم بشكل دقيق وتام على متطلبات الوظيفة مما يجعلهم يعتمدون بشكل كبير على أمور بدائية مثل حدسهم فى اتخاذ القرارات الخاصة بالتعيين، وفيما إذا كان الشخص الجالس أمامهم مناسب لشغل المنصب التى بحوزتهم أم لا.

استعد

كونك مدير للموارد البشرية لا يقلل من أهمية الاعداد المسبق لإجراء المقابلات الشخصية

للمتقدمين للتوظيف، كما أن الخبرة تحتم عليك المزيد من العناية تجنبا للوقوع فى الأخطاء، لذا فى إمكانك الاعداد لقائمة من الأسئلة التى يمكن أن تطرحها أثناء المقابلة الشخصية لضمان صدق الإجابات ودقتها بما يخدم مطالب الوظيفية للمناصب الشاغرة، كذلك خذ وقتك فى تحديد الموظف المناسب من خلال مراجعة سيرته الذاتية قبل المقابلة.

تعلم طرح الأسئلة

تعلم كيف تطرح الأسئلة أثناء المقابلات الشخصية ومن الأساليب الفعالة فى هذا الاتجاه ما يطلق عليه بإجراء - المقابلات السلوكية - التى تقوم على طرح الأسئلة على المتقدمين حول كيفية التصرف فى مواقف بعينها بدلا من الأسئلة المجردة؛ فبدلا من أن تسأل المتقدم كيف تتصرف فى حالة الوقوع فى مشكلة؟ - يمكنك أن تطلب منه أن يذكر لك موقفا

حديثا كان مصدرا لإثارة القلق لديه وكيف استطاع أن يجتازه بنجاح.

واحرص على طرح الأسئلة المفتوحة لتضمن أن يزودك المتقدم للتوظيف بمزيد من المعلومات التى تزيد بالطبع عن مجرد الإجابة بنعم أو لا.

أمثلة للأسئلة المفتوحة

- كيف يمكنك أن تسهم فى إنجاح المؤسسة؟
- أى أساليب الإدراة تفضل؟
- من وجهة نظرك لماذا يتحتم علينا اختيارك للوظيفة؟
- اذكر بعض المسئوليات الضرورية فى بيئة العمل؟
- اذكر وقتا حظيت فيه بالتحفيز من جانب مديرك؟

وهناك بعض الأسئلة غير المنطقية التى ينبغى تجنب طرحها خاصة تلك المتعلقة بالحالة

الاجتماعية، والدين، والسن، والإعاقة...وهكذا ؛فكل ما ليس له علاقة بالوظيفة تجنب طرح سؤال بشأنه.

تعلم فن الاستماع

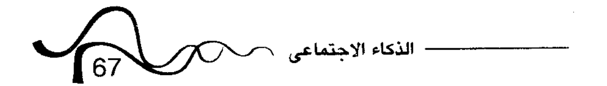
تعلم كيف تستمع لما يخبرك به الشخص الذى تقوم بإجراء المقابلة الشخصية معه، لا تحاول أثناء الاستماع مراجعة صياغة السؤال التالى فى الطرح على مقدمك.

وتذكر، يحثك دورك كمقابل ناجح على الإنصات أكثر من التحدث ؛ حيث يتوقع ويُحبذ قيام المقابل بالتحدث إلى ما نسبته ٣٠٪ من إجمالى المقابلة وترك المتبقى من المقابلة للطرف الآخر.

واحرص على تسجيل ملاحظاتك أثناء أو بعد الاستماع لكلام محدثك مباشرة ضمانا لعدم إغفال جوانب مهارات التقدم للوظيفة الشاغرة.

احرص على التنظيم

إذا كان هناك أكثر من شخص من المقرر أن يشتركوا معك فى إجراء المقابلة الشخصية، فعليك أن تزود كل



منهم بنسخة من الخطة المتبعة فى إدارة المقابلة، اعقد اجتماع معهم وتناقش معهم حول ملاحظاتهم فور إجراء المقابلة كلما كان ذلك فى إمكانك.

احترف التسويق

قم بتسويق كلا من الوظيفة وشركتك إلى الباحث عن عمل، فقد أصبحت عملية العثور على أصحاب الكفاءة المميزة الذين يتمتعون بالإلتزام تجاه أعمالهم أمر صعب هذه الأيام؛ حيث يجب على المقابل الكشف عن كافة الحقائق وتفسير الأمور التى تجعل شركته الاختيار الأول من بين كافة أصحاب العمل إلى جانب تنبيه المتقدم للوظيفة إلى أن هذه الوظيفة هى الوظيفة التى طالما كان يبحث عنها والتى ستمنحه الفرصة المناسبة لصنع النجاح الدائم على المدى الطويل.

تحقق من صحة البيانات

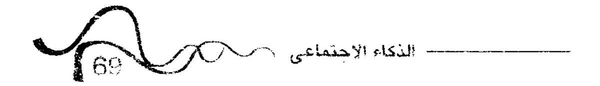
من الحكمة أن تقوم بمراجعة بيانات الشخص المتقدم للوظيفة من خلال أحد الوسطاء الذين قام

بذكرهم فى طلب توظيفة ليكونوا بمثابة المصادر المرجعية التى يمكن للشركة الرجوع إليها للتثبت من صحة البيانات، عليك أولا أن تخبر المتقدم للوظيفة بقيامك بذلك، ولكن كن عادلا عند التواصل مع الأشخاص المرجعيين للمتقدم للوظيفة فلا تجعل ردود أفعالهم تؤثر على تقييمك على الشخص؛ فالاستجابة السلبية لأحدهم لا تعنى بالضرورة عدم كفاءة المتقدم للعمل.

تخلص من النمطية

إتبع تقنيات المقابلة التى ترتكز على تحليل تصرف الطرف الآخر بدلا من سلك مجرى المقابلات التقليدية، وعليك أن تدخل بعمق أكثر فى إنجازات صاحب الكفاءة الجالس أمامك بدلا من الإكتفاء فى المرور بشكل عام على مهاراته وقدراته المذكورة.

تخلى عن الأسئلة الإعتيادية (مثل أخبرنى المزيد عنك، ما هى نقاط قوتك وضعفك وغيرها...)، وقم بالتركيز بدلا عنها على حصولك على المزيد من



الحقائق حول خبرته السابقة التى تتعلق بمهارات صنع القرار والقيادة والتنظيم والاتصال التى يتمتع بها إلى جانب معرفة الأمور التى تحفزه على الإنتاج والتى تزيد من قابليته على العمل والتعلم.

تنبه إلى الحركات الصادرة عنك

هناك بعض الأمور التى ينبغى عليك كمدير للموارد البشرية الانتباه إليها أثناء إجراء المقابلات من بينها وضعية الجلوس المستقيمة، والمصافحة الواثقة التى تنم عن الاهتمام، ناهيك عن التحدث بنبرات صوتية واضحة ومتحمسة، متجنبا أن تنأى بنظرك عن الطرف الآخر ؛فالنظر دليل على ثقة المقابل فى نفسه كما أنه دليلك على مصداقية الشخص الذى تجرى معه المقابلة.

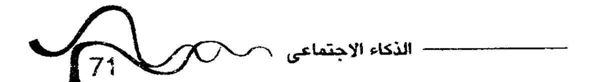
النهاية

كن حكيما فى اختيار الوقت المناسب لإنهاء المقابلة ؛ فإذا كان الشخص المتقدم للوظيفة على

سبيل المثال لا يبدو متحمسا لخوض اختبار المقابلة الشخصية لشركتك فمن المنطقى أنه سيكون على هذا الحال من الخمول فى كل يوم يتوجه فيه لمزاولة مهامه بالشركة.

وباختصار إذا أدركت أن الشخص الذى تجرى معه المقابلة ليس الشخص الأمثل للوظيفة، فعليك أن تقوم بإنهاء المقابلة بسرعة كلما أمكنك ذلك، فليس هناك المزيد من الوقت يمكن تضيعه ؛لذا فاعط الوقت لمن يستحقه.

■■■



نصائح

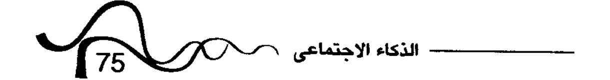
مهمـــة

إن الفشل فى استوضاح المهارات والمؤهلات وفقاً لمتطلبات العمل هى السبب الأساسى وراء فشل المقابلات الشخصية، لذا لابد أن يكون لديك رؤية واضحة عن قدراتك، ومهاراتك، ومؤهلاتك وأن تدرب نفسك على التعبير الصحيح عنها بشكل أمثل.

وفيما يلى بعض النصائح التى يمكن أن تساعدك فى اجتياز المقابلة الشخصية بنجاح:

المصافحة بالأيدى والنظر فى الأعين:

ليس هناك المزيد من الحاجة لتأكيد النصيحة المتعلقة بالمصافحة بالأيدى والنظر فى الأعين كدليل على الاهتمام والتركيز أما إذا كنت تعرف الشخص الذى يقوم باختبارك من قبل فإنه سيكون أقل اهتماماً بمثل هذه الأمور.



الأناقــة:

كن أنيـقـاً، بـالطبع مـا مـن عـلاقـة بين المظهـر الخـارجى للشـخص وقـدراته الـداخليـة لكن المظهـر الأنيق من أهم العوامل المؤثرة التى تشكل الانطباعات الأولى للبشـر بوجه عام وفى مقـابلات العـمل بشكل خاص، لذا تعلم كيف تتهندم وكيف تربط رابطة العنق وأقرأ عن اتيكيت المقابلات الشخصية.

حدد هدف المقابلة:

استـشـعـر الهـدف من المقـابلة ففى بعض الأحـيـان يكون الهدف منها توظيف شخص أكثر ذكاءاً وإبداعاً عن توظيف شـخـص تقنى مـتـعـمـق الخبـرة فى أمـور العمل التـقـليـدية، لذا حـدد الهـدف من المقـابلة وعلى هذا الأساس لتكن إجاباتك مركزة حول هذا الهدف.

لا تركز على الربح:

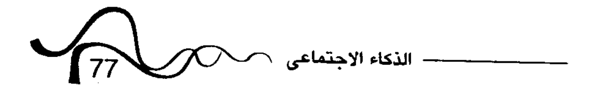
لا تركـز فى حـديثك على المكسب الذى سـتـحـصل عليه من وراء إنضمامك لهذه الوظيفة أو حتى الفوائد

الأدبية التى قد تعود عليك منها فهذا لا يهم صاحب العمل بقدر ما يهمه مدى ملائمتك لهذه الوظيفة بقدر يجعلهم يضعون ثقتهم فيك للقيام بمهامها فى الوقت المطلوب وفى حدود الميزانية المتاحة.

لا تتظاهر بالمعرفة:

لا تتظاهر بالمعرفة لما تجهله فاعلم أن صاحب العمل يستطيع بخبرته التمييز بين ما هو زائف وما هو واقعى. وما من احد يقوم بتوظيف شخص محتال فى شركته مهما كانت كفاءته ومهاراته فالمدير يريد أن يطمئن خاطره بنهاية اليوم من أن الموظف الذى قام باختياره قد أنهى العمل المطلوب منه بالشكل الأمثل وبالأمانة التى يحتمها واجبه وتحمله لمسئولية المنصب الذى تقلده.

وإذا عجزت عن حل احد المشكلات التى واجهتك أثناء العمل فاطلب المساعدة أو اعترف بعدم إمكانيتك للقيام به وحاول أن تفكر فى الحل وأين تستطيع بلوغه.



كن مباشراً:

فقط أجب عن السؤال؛ فى بعض الأحيان يتطرق الشخص الذى يتم اختباره خلال المقابلة الشخصية إلى عدد من التفاصيل التى يكون المحاور فى غنى عنها. لذا فعليك أن تركز إجاباتك فى حدود الأسئلة التى توجه إليك وأسال المحاور عما إذا كانت إجاباتك تغطى المعلومات التى يرغب فى معرفتها أم لا.

التزم بآداب فن الحوار:

لا تقاطع محاورك بالكلام، انتهز فرصة حديث محاورك فى التفكير فى الإجابة وانتظره حتى ينهى حديثه.قم بأخذ الملاحظات أثناء حديث محاورك واعلم أن القلق والتخوف سيجعلك تنسى النقاط التى اختزنتها فى ذاكرتك وكان فى نيتك ذكرها لحاورك.

تأكد من توازن سير الحديث:

حاول التأكد من توازن سير المحادثة فإذا تحدث المحاور أكثر من ٩٠٪ من الوقت فلن تستطيع أن

تزوده بكافة المعلومات المتعلقة بك، وإذا تحدثت أنت أكثر من ٩٠٪ من الوقت فسوف يعتقد محاوريك أنك كثير الكلام قليل الفعل فضلاً عن أنك مستمع سئ.

قم بالإعداد للمقابلة:

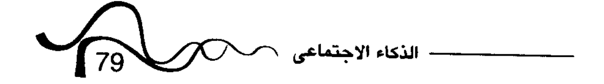
قم بالإعداد للأسئلة التى ترغب فى الحصول على إجاباتها من محاورك حول الشركة، نشاطها، الوظيفة ووصفها...إلخ.

فى إمكانك أن تقوم باعداد قائمة من الأسئلة المفتوحة التى تستدرك موضوعات المحادثة حول مجالات وقضايا لديك بشأنها معلومات ثرية.

قم بعمل تصفية لقائمة الأسئلة التى قمت بإعدادها بما يتناسب مع الوظيفة التى تتقدم إليها والتى وصفها لك المحاور أثناء المقابلة الشخصية.

قم بتسويق مهاراتك:

إذا كان المنصب على درجة عالية من التقنية فلا تخوض فى الأمور الفنية الدقيقة المتعمقة فيه إذا لم



يكن لديك علم بها واستطرد الحديث عن قدراتك ومهاراتك ذات الصلة.

اضبط إجابتك:

قم بضبط إجابتك وفقاً لمحاورك، فإذا كانت الوظيفة ليست تقنية فلا تجعله يمل بتفاصيل فنية تكنولوجية لا علاقة له بها.

تعرف على المشاكل وأوجد الحلول:

أسال محاورك عن مشاكل العمل وحاول إيجاد الحلول لهذه المشاكل كما لو كنت موظف بالفعل فى هذه الشركة، فعليك أن توضح القيمة التى ستضيفها للشركة بوجودك ضمن فريق عملها.

أبرز معارفك:

وضح لمحاروك إلمامك وفهمك للتكنولوجيا الحديثة وخلفياتك الثقافية واطلاعك المنتظم لمواقع الإنترنت والصحف وتأكد أن تحدثت عن ذلك خلال المقابلة.

كن متفتحاً:

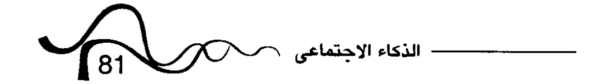
وضح لمحاورك تفهملك لسير الحياة وإلتزامك ببعض الطرق المنهجية بها وفى نفس الوقت لا تعطى انطباعاً بأن كل شئ لابد أن يتم بشكل رسمى، وعليك أن توضح بأنك على علم بالتوازن بين القيام بالعمل، وفعل ما تؤمر.

لا تسبق الأحداث:

لا تتناقش أبدًا مع محاورك عن المعدلات وساعات العمل المطلوبة إلا إذا كان لديك تعليقات شخصية ترغب فى أن يكون صاحب العمل على وعى بها.

أوجز:

اوجز باختصار فى نهاية المحادثة ما الذى يمكن أن تساعد فى القيام به وعلى الجانب الآخر ما الذى لا يمكنك المساعده فيه وسيحترم المحاور ذلك فيك.



ابحث:

قم بأداء بعض الواجب عن الشركة قبل آداء المقابلة الشخصية، فى إمكانك القيام بذلك بالبحث السريع عبر الإنترنت، كما يمكنك الإستعانة ببعض المقولات التى قيلت عن الشركة ونُشرت فى الصحف.

فى النهاية وضح أنك بشر واستخدم روح الدعابة أثناء المحادثة.

احترف فن المصافحة:

إلقاء التحية طريقة محببة فى مجتمعنا الذى يتميّز بكثرة مناسباته وعلاقاته، تندرج فى قائمة الذوق والتهذيب وتصحبها فى معظم الأحيان مصافحة رقيقة تعكس جوانب معيّنة من شخصية الفرد وثقافته، خصوصاً إذا تمت وفقاً لسلوكيات خاصة بالتحية تحمل فى طياتها لياقة رفيعة واحتراماً للذات.

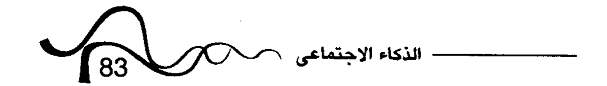
وقد يرتبك بعض الأفراد أحياناً عند لقاء أناس غرباء أو أحد المعارف أو الشخصيات وفى مناسبات عدة (حفلات، اجتماعات، مصادفات...) فلا يعرفون إن كان عليهم المصافحة أم لا، ويتساءلون عن كيفية إلقاء التحية فيشعرون بالخجل تارة وبالإحراج طوراً.

وتأتى قواعد التحية والمصافحة، وهى سلوك بالغ اللياقة والتهذيب، فتخفف من وطأة الإحراج وتُعطى الفرد نموذجاً واضحاً عن كيفية التصرف مع الثقة الكبيرة فى النفس، ترافقهما دائماً إبتسامة ودية.

ومن أبرز هذه السلوكيات:

- الأعلى رتبة ومنزلة يبادر بمصافحة الآخرين، فإذا لم يفعل يعنى أنّه لا يريد ذلك، وبالتالى يكتفى الآخرون بالإبتسام.

عند التحية والسلام والمصافحة تُنزع نظارات الشمس عن الوجه، أو القبعة عن رأس الرجل، أو أى



شيء محمول باليد يوضع جانباً، لأنّ اليدين يجب أن تكونا محررتين.

تتم المصافحة بطريقة جيِّدة وحيوية عبر هز اليد والضغط عليها قليلاً ومن ثمّ تركها، لأنّ التصافح بإسترخاء، كأن تُقدم يدك كسمكة ميتة، لا معنى له فهو يُعطى انطباعاً باللامبالاة.

- التصافح فى الشوارع وعلى الطرقات غير مناسب وليس مستحباً، فيمكن فقط إلقاء التحية مع إيماءة بالرأس.

فى مجتمعنا يعد التقبيل أمراً عادياً خصوصاً بين السيدات لبعضهنّ بعضاً وبين الرجال، ولكن إذا كنت فى وطن غير وطنك فالأفضل ألا تلجأ إلى هذا التصرف وتكتفى بالمصافحة أو حتى التحية فقط؛ لأن لكل بلد تقاليده ويجب احترامها. مثلاً هناك مجتمعات لا تتقبل أن يتعانق الرجال مع الرجال أو النساء مع النساء بغض النظر إذا كانت هذه الرؤية صحيحة أم لا، ومجتمعات أخرى يتم فيها تقبيل يد المراة عند مصافحة الرجل لها

وخصوصاً في مناسباتهم وحفلاتهم الرسمية، وطبعاً يتعلق الأمر أيضاً بسنها ومهنتها ووضعها الاجتماعي.

- التقبيل لا يجرى إلا بين الأصدقاء.

- لا نقبّل الأصدقاء إذا كنا بحالة مرضية مُعدية فالأمر ليس لائقاً.

- لا يجوز مصافحة الآخر وأنت تضع يدك الأخرى في جيبك، فهذا يدل على الإستخفاف بالآخر وقلة الاحترام.

- إذا كنت تتناول الطعام خارجاً وصادفك أحدهم (صديق أو قريب...) لست مضطراً للوقوف والمصافحة.

وإذا كنت في منزلك تتصرف على النحو ذاته، وبعدها تستأذن لغسل يديك ثمّ تصافح مَن تريد.

مع الناس:

إذا دخلت إلى مطعم لتناول وجبتك وصادفت فيه أصدقاءً لك، هل يجوز أن تتوقف عند مائدتهم الخاصة للتحية والمصافحة؟

ـ نعم قد أقف لإلقاء التحية من دون المصافحة لأن لا سلام على طعام ـ وأكتفى بهز رأسى وتبادل الكلمات القليلة، أما إذا كانوا من الأصدقاء القدامى الذين لم أرهم منذ مدة بعيدة ومشتاقة لهم فيمكن بعد إلقاء التحية التحدث لفترة قصيرة جداً، ثمّ القول مثلاً ـ نتحدث عندما تنهون طعامكم ـ أو ـ نراكم لاحقاً لنكمل حديثنا ـ وربّما نحدد المكان.

ـ نعم أتوقف لإلقاء التحية والسلام، وأظن أنّه يجب التصرف على هذا النحو لأن بعض الناس أو الأصدقاء قد يظنون أننى غير مهتم (أو مهتمة) بلقائهم، لكن إذا رأيت الوضع غير مناسب كأن يكون معهم أناس غرباء أو أنهم يتحدثون بتركيز مع بعضهم بعضاً أكتفى بالإبتسام مع إيماءة فى الرأس وأستأذن، لأنّه سيكون من المحرج جدًا أن أتوقف وأتحدث.

اختبر نفسك

هل أنت انفتاحى أم إنطوائى؟

١ ـ أمارس إحدى الرياضات.

ـ نعم.

ـ لا.

٢ ـ أحب المخاطرة.

ـ نعم.

ـ لا.

٣ ـ يقال عنى إننى طموح.

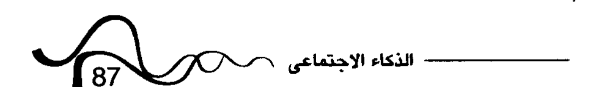
ـ نعم.

ـ لا.

٤ ـ لا أتحمّل الألم.

ـ نعم.

ـ لا.



٥ ـ الصعوبات تحفزنى على العمل.

ـ نعم.

ـ لا.

٦ ـ أميل إلى تكوين عادات لنفسى.

ـ نعم.

ـ لا.

٧ ـ أنا، بالأحرى، شخص متسامح.

ـ نعم.

ـ لا.

٨ ـ أتذكر غالباً طفولتى.

ـ نعم.

ـ لا.

٩ ـ أتأثر إيجاباً بالثناء على.

ـ نعم.

ـ لا.

١٠ ـ أنا دائم الإنشغال.

ـ نعم.

ـ لا.

١١ ـ أنا مفرط الحسّاسية إزاء ما يقال عنى.

ـ نعم.

ـ لا.

١٢ ـ أنهض بقوة بعد تعرضى للفشل.

ـ نعم.

ـ لا.

١٣ ـ يطيب لى أن ألتقى بأشخاص جدد.

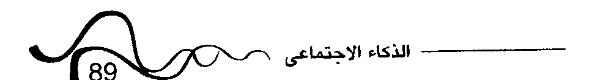
ـ نعم.

ـ لا.

١٤ ـ لست متقلب المزاج.

ـ نعم.

ـ لا.



١٥ ـ يمكننى أن أثبت قدرتى فى ممارسة السلطة.

ـ نعم.

ـ لا.

١٦ ـ أحب ان أعيش فى رفاه.

ـ نعم.

ـ لا.

١٧ ـ يصعب علىَّ أن أكون دقيقاً فى مواعيدى.

ـ نعم.

ـ لا.

١٨ ـ أنا أرضى بسرعة.

ـ نعم.

ـ لا.

١٩ ـ أمتلك كثيراً من الحس العملى.

ـ نعم.

ـ لا.

٢٠ ـ يمكننى أن أعمل وأنا أستمع إلى الموسيقى.

ـ نعم.

ـ لا.

٢١ ـ لىَّ أصدقاء كثر.

ـ نعم.

ـ لا.

٢٢ ـ لا شىء يتعبنى.

ـ نعم.

ـ لا.

٢٣ ـ قدرتى ممتازة على الرد السريع فى مختلف المواقف.

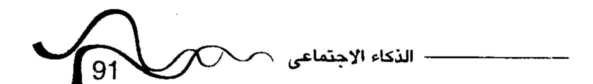
ـ نعم.

ـ لا.

٢٤ ـ أميل إلى عدم إنجاز أعمالى.

ـ نعم.

ـ لا.



٢٥ ـ يصعب عليَّ أن أنهض من النوم.

ـ نعم.

ـ لا.

٢٦ ـ لا أحب تناول الطعام بمفردى.

ـ نعم.

ـ لا.

٢٧ ـ أفضِّل الرياضات التنافسية.

ـ نعم.

ـ لا.

٢٨ ـ أشعر بالضيق عندما أكون وسط مجموعة من الناس.

ـ نعم.

ـ لا.

٢٩ ـ غالباً ما أقوم بإتخاذ المبادرات.

ـ نعم.

ـ لا.

٣٠ ـ غالباً ما أنتظر اللحظة الأخيرة لكى أبدأ بالعمل.

ـ نعم.

ـ لا.

احسب عدد النقاط التى حصلت عليها فى كل من الفئة (أ) و(ب). إذا كانت أكثر إجاباتك من الفئة (أ) فأنت انفتاحى. أمّا إذا كانت أكثر إجاباتك من الفئة (ب) فأنت انطوائى.

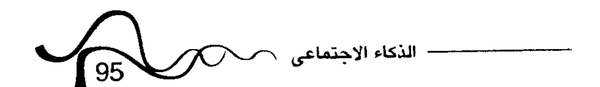
١ ـ النموذج الإنفتاحى:

ـ القدرة على الإندماج الاجتماعى: هذا النموذج قادر على الإندماج الاجتماعى، لا بل إنّه محبوب ولطيف فى الغالب. يتوارى أحياناً عن الأنظار ليشفى من جراحه، ولكنّه يستمتع فى معظم الأحيان بصحبة نظرائه. ومن الناحية الاجتماعية، فإنّه يعرف بالغريزة أن بإمكانه أن يراهن على الصراحة أو أن يقوم بدور المنافق.

وهو سهل العريكة ويمكنه أن يبتسم، خاصة عندما يلتقى بأناس لا يعرفهم، لكى يشيع الألفة بين الجميع. يصيبه الوجل أحياناً عندما يكون عليه أن يتكلم فى محفل عام، إلا أنّه لا يشله حتى ولو حدث له أن تلعثم بعض الشىء أحياناً فى البداية. وعلى العموم، فإنّه أقرب إلى العفوية. وحتى عندما لا يكون منشرحاً، فإنّه يستمتع بالخروج مع الأصدقاء وبالأعياد وبتناول العشاء مع الأصحاب أو بتناول طعام الفطور مع أفراد الأسرة. بيته مفتوح فى الغالب ولا يستاء، أو لا يستاء طويلاً، عندما يطرق بعض الأهل أو الأصدقاء بابه دون سابق إنذار. ومن المحزن بالنسبة له أن يتناول طعامه وحيداً فى زاوية من زوايا مكتب أو مطبخ، فالملذات الإنفرادية ليست من طبعه إذ يحتاج إلى أن يشاطر الآخرين هذه الملذات. وهو شديد الإنفتاح ويحتاج أيضاً إلى إثارة الإعجاب

وإلى الإغـراء، فـى الناحـيـة الجـسـديـة بوجـه خاص. ويعتريه الكدر عندما يشعر بأنّه معزول عن غيره، ويكره ألا يكون موضع إنتباه الآخرين أو ألا يصغون إليه، خصوصاً أنّه كثير الكلام.

- القدرة على الكفاح: هو ذو طبع عدوانى. كما أنّه شديد الحيوية وبالغ التركيز على أهدافه ومـجـهـز بشكل خـاص للتنافس فى المجـال الاجتماعى أو الغرامى. وبالطبع، فإنّه يمر كغيره من الناس بلحظات من الإعياء النفسى والشكوك، ويتجاوز أحياناً حدود الإحساس بالإرهاق. ولكن ذلك لا يدوم عنده بشكل عام. فهو يتحرك بفعل طاقته وإرادته، ولا يمكن لشىء أن ينهكه لفترة طويلة. فهو يستعيد قواه سريعاً بعد قيامه ببذل الجهد، أو بعد تعرضه للفشل أو للكدر. كما أنّه ليس من النوع الذى يجتر مشاكله أو يبحث عن مذنبين يحملهم مسؤوليتها. فمن الطبيعى، بالنسبة له، أن تكون



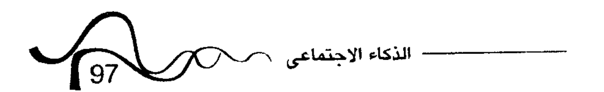
هنالك حوادث تعترض طريقه، وهذه الحوادث هى التى تسمح له بالنهوض للمزيد من الإرتفاع وبالمضى إلى أبعد مما كان عليه. وعلى كل حال، فإنّ الصعوبات تستثيره، وكلما كانت الرهانات أكبر كلما كان أكثر تحفزاً. أمّا عدوانيته، فغالباً ما يقوم بتركيزها على شىء معيّن. وعندما تصبح أهدافه فى خط الرماية، فإنّه يعرف بالغريزة متى يكون عيه أن يخترق اختراقة حاسمة، أو أن يتراجع بشكل مؤقت.

٢ ـ النموذج الإنطوائى:

ـ القدرة على الإندماج الاجتماعى: هذا النموذج هو ذو قدرة ضئيلة على الإندماج الاجتماعى؛ ومن النادر بالنسبة له أن يصاب بعدوى الإبتسام. وإذا كنا لا نعرفه، فإنّنا قد نصنفه إجمالاً فى فئة المتحفظين. غير محبّ للإختلاط، حيث إننا نجد عنده أحياناً ميلاً

إلى الوحدة والعزلة. لا يحب التعرض للإزعاج عندما يكون غارقاً فى عمله أو فى أفكاره. يفضل الأماكن المغلقة (فالمكاتب المطلة على مناظر تزعجه). ويفضل أيضاً النشاطات الإنفرادية (تستهويه ألعاب التبصير بالورق والكلمات المتقاطعة والقراءة والتخطيط). يمكنه أن يتحمَّل وجوده فى جماعة من شخصين كحد أقصى؛ أمّا إذا تعدت الجماعة الشخصين فتصبح جمهوراً كبيراً. يثير الخروج مع الأصدقاء والرحلات الجماعية مع الأصحاب لديه ذكرياته السيِّئة عن حياة المخيمات الكشفية. وغالباً ما يكون حياؤه هو السبب فى ذلك. فهو يحب أن يكون أقل فظاظة وأكثر تواصلاً، ولكن ذلك يتطلب منه بذل جهود كبيرة.

- القدرة على الكفاح: لا يتمتع بقدرة كبيرة على الكفاح. فهو يفضل عموماً اختيار أكثر الأعمال



سهولة، والتراجع أمام الصعوبات. وهو يشعر بإرتياح أكبر فى الأعمال الروتينية لا فى الأعمال التى تتطلّب المخاطرة. كما أنّه يتعلّق بعاداته ولا يحب التغيير والتجديد والتصرف دون إعداد مسبق. ومنذ اللحظة التى يفقد فيها النقاط التى يستدل بها على طريقه، يصبح وكأنّه فى مغامرة يصيبه فيها الدوارن حيث يتخيل أنّه أمام كافة أنواع التعقيدات والعوائق. أمّا فى عمله أو حياته العاطفية، فإنّه يميل إلى تضخيم المشكلات وإلى الإحساس بالذعر فى المواقف الحرجة. وفى الغالب يتراجع بدلاً من أن يصارع.

ثق بنفسك:

الثقة بالنفس شىء داخلى يتمدد وينتشر وهى من الأشياء التى تقوم بها فيدركها الإحساس الداخلى لك ـ أى يتأثر التفكير والشعور والسلوك والجسد ـ فتثق

وتؤمن بأهدافك وقراراتك وكذلك بقدراتك وإمكانياتك؛ أى تؤمن بذاتك وبالتبعية فإن انعدام الثقة يؤثر على التفكير والشعور والسلوك والجسد كذلك.

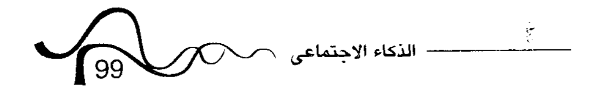
فإذا وجدت أنك:

فى جانب التفكير:

- لا تستطيع أن تفكر.
- ترى أن الأمر صعب.
- هناك أشياء كثيرة لا تعرفها وتخاف أن تعرفها أو تتعامل معها.
- لو كنت تعرف أمراً ما تخشى من تنفيذه أو القيام بعمله، فدائماً هناك من هو أحسن منك.
- تخشى أن تفعل أى شيئ وتخاف من كل شيء.

فى جانب الشعور:

- تخاف دائماً.
- باستمرار تمر بحالة قلق.



- محبط وغاضب على ذاتك ونفسك.

- خائف من المجهول أو الجديد.

- تخاف من التغيير.

- لديك هبوط معنوى حاد.

- حـانق على الغـيـر فـالأمـر لهم سـهل على الدوام وتتأثر سلباً بنجاح الآخرين.

فى جانب السلوك:

- سلبى.

- فى آخر الصفوف.

- تسوف فى الأمور.

- بطىء فى ردود أفعالك بلا داع.

- متردد.

- تطلب وتتسول التشجيع من الآخرين.

- سريع التسليم بالهزيمة.

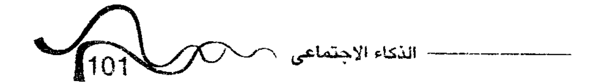
- ذو حساسية فائقة.

فى جانب الجسد:

- تخاف من النظر فى عيون الآخرين.
- متوتر وعصبى.
- كسول وخمول.
- تضع رأسك فى وضع انحناء دائم.
- تفتقد روح الدعابة والمرح والفكاهة.

إذا وجدت كل ذلك أو بعضاً منه عليك أن تدرك أنك تعانى من انخفاض فى الثقة بنفسك ويلزم لك أن تبدأ ببناء ثقتك بنفسك من خلال أن تدرك أن:

- الأمر يعتمد على ما تقوم بأدائه فعلاً.
- هناك من الناس من يخدعك ويشعرك بأنه يثق بنفسه والعكس صحيح فلا تتخدع فتسقط.
- الثقة تأتى من القيام بأداء الأعمال وممارستها، والأخطاء أمر لا مفر منه.
- الآخرون يقيمون ثقتك بنفسك حسب تقييمك أنت.



- ولذلك فعليك بـ:

١ - الممارسة: بناء الثقة عادة يتم الوصول إليها بممارستها خاصة وأنت منشرح الصدر وتعمل بارتياح وصافى الذهن وليس تحت ضغط وهجوم.

٢ - تصرف وكأنك تثق فى النتيجة المتوقعة من ثقتك بنفسك.

٣ - إذا ارتكبت خطأ فلا تقف عنده، فقط تعرف على الخطأ واستخدمه كى تضع نفسك على طريق أفضل فى المرة القادمة، فالأخطاء وجدت لكى نتعلم منها فهى مصدر للمعلومات.

٤ - شجع نفسك على النهوض دوماً وادفعها نحو الأمام.

٥ - لا تعاقب نفسك ولا تجلدها وتعامل معها بطريقة سليمة حتى تنمو وتكبر.

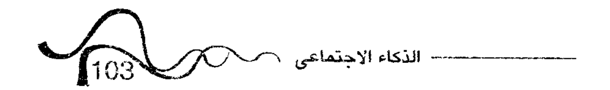
٦ ـ خالط الأفراد الإيجابيين فمن الصعب جداً أن تكون إيجابياً عندما تصاحب أشخاصا سلبيين.

٧ ـ أعد قائمة بالإيجابيات والسلبيات وتصرف طبقاً لها.

٨ ـ خصص وقتاً للتفكير والتخطيط وفكر فى أهدافك واحسب تقدمك حتى الآن، وحدد الأفعال التى يجب أن تقوم بها لتحقق هذه الأهداف.

٩ ـ أجبر نفسك على التركيز على الإيجابيات وعندما تتسلل إليك أفكار سلبية توقف وأعد النظر مرة أخرى.

١٠ ـ تعلم أن تتعاطف مع الآخرين وانظر إلى موقفهم وتفهم لماذا يتصرفون هكذا وما يمكن أن تفعله لتكوين علاقة إيجابية وبنَّاءة معهم.



١١ ـ افـتح أنت الحـوار مـع الآخـرين وافـتـرض أن الطـرف الآخـر يشـعـر بـالخـجل فـبـادر أنت بالخطوة الأولى وابدأ حواراً معه.

١٢ ـ كن كـريمـاً فى مـجـاملتك للآخـرين فـسـوف يساعدك هذا على بناء علاقات إيجابية مع الآخرين مما يشعرك بالثقة فى نفسك.

١٣ ـ ابتعد عن مواطن الضغط فى المناقشات.

١٤ ـ ابدأ يومك بإيجـابيـة وفكر فى الأشـيـاء التى تحـبـهـا وتجـيـدها ولا تفكر فى المشكلات والأمنيات.

١٥ ـ إذا وجـدت نفـسك فى مـأزق ومـوقف غـيـر محتمل ابتعد عن مسببات هذه المواقف وخذ راحة بعيداً عنهم.

١٦ ـ حدد لنفسك أهدافاً يمكن تحقيقها بواقعية وجزئ هذه الأهداف واجتهد أن تحقق منها الكثير باستمرار فهذا سوف يمنحك الثقة اللازمة لمواجهة أهداف كبيرة وبعيدة.

١٧ ـ تحمل المخاطرة المدروسة مادمت مقتنعا بصحة فكرتك.

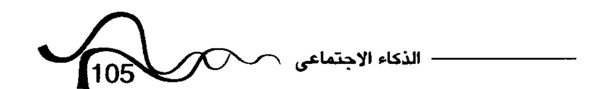
١٨ ـ تعلم دائماً الجديد وساعد الآخرين بدون أن تتوقع أى شيئ فى المقابل.

١٩ ـ فكر قبل أن تتحدث وسيطر على أعصابك.

٢٠ ـ اعتنِ بصحتك وهيئتك وارتد من الملابس ما يناسبك؛ فالصحة والمظهر الجيد يزيد من ثقتك بنفسك ويجعل الآخرين يركزون على قدراتك بدلاً من أن يغوصوا فى أعماقك ويتساءلوا عن سر اختلافك عن الآخرين.

كن قوياً فى تعاملاتك

المحك الحقيقى للإيجابية هو الناس ومفتاح الناس قوة وثقة حتى تعطى لنا إيجابية فى التعامل. والسؤال الآن هو كيف نتمتع بالقوة والثقة فى تعاملنا مع هؤلاء الناس؟



للوصول إلى إجابة هذا السؤال لابدّ من فهم هؤلاء الناس أى فهم الطبيعة الإنسانية وقواعدها التى تكمن وراء هذا السلوك الإنسانى خاصة أنّ الدراسات العلمية قد أثبتت أن الإنسان لو تعلم كيفية التعامل مع الآخرين فإنّه بذلك يكون قد قطع ٨٥٪ من طريق النجاح فى أى عمل وليس هذا فحسب وإنما أيضاً ٩٩٪ من طريق السعادة الشخصية أى مزيداً من الثقة بالنفس وإيجابية أعلى وبالتالى تكمن هذه القوة والثقة فى خفايا وأسرار.

السر الأول: حب الذات

مادمنا بصدد التعامل مع البشر فمبدئياً لابدّ أن نعرف أن كل الناس تحب ذاتها وتهتم بنفسها أكثر من أى شىء آخر وأنهم - أىّ الناس - يريدون أن يشعروا دائماً أنهم مهمون فى هذه الدنيا ويشكلون شيئاً ما فى هذا المجتمع وأخيراً هناك دائماً شوق داخل كل إنسان أن يحظى بتقبل الآخرين له.

فاعلم أن كل الناس أسرى جوع حب الذات.

ومن الآن فصاعداً افهم طبيعة النفس البشرية التى تتعامل معها ودعها تتحدث عن نفسها وتعتز بما فعلت وتفعل، هذا سيساعدك كثيراً فى التعامل وبالتالى فهمك للطريقة التى يتصرفون فيها وسوف يساعدك هذا على تطوير سياسات وخطط تعاملك معهم وبالتالى المدخل إليهم.

السر الثانى: الانتصار على النفس

عرفنا فى السر الأوّل كيف نشبع جوع حب الذات لدى الناس ولكن هذا لن يكفى للوصول إلى ما نريد فلابدّ من دعم آخر هنا هو أن تدفع هؤلاء الناس لأن يشعروا بأهميتهم فى هذا الكون فلا يكفى فقط أن تدعهم يتحدثون عن أنفسهم بل تدفعهم دفعاً نحو أنفسهم، نعم نحو أنفسهم هو وذلك يتأتى من خلال أن:

- تقنع نفسك بأن هؤلاء الناس لهم فعلاً أهمية وأنهم مهمون، إنك إن فعلت هذا ستجد أن هذا

الأمر قد تسرب إلى مَن تتحدّث معه - حتى وإن لم تحاول إقناعه بأنه مهم فعلاً - وسيجد الإخلاص طريقه إلى هذا الشكل.

- وستجد أن أكثر من يؤثر فى الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمين بالفعل.

- تقوم بملاحظة الأشياء المهمة أو التى يهمك أمرها أن تعرفها عن الآخرين حتى يلحظوا أنك تهتم بهم، فمجرد تذكر مناسبة سعيدة لأحد الأشخاص وتقوم بتهنئته عليها سوف يلاحظ مدى اهتمامك به وتتوهج مشاعره تجاهك ويصبح أكثر وداً وتعاوناً معك وهذا ما تبغى الوصول إليه.

- تستسلم له، أى يشعر أنك وقعت أسيراً لما يقوله وتتبهر بما تسمع وبالتأكيد سيشعر أنه قد ترك انطباعاً جيداً فى نفسك وأثر فيك وعند هذا

سيعتبرك واحداً من أذكى خلق الله وواحداً من أكثر البشر أدباً ولطفاً على الإطلاق. وهذا بالتأكيد يبعدك عن التعالى على الناس.

- وإياك أن تواجه كلامه عن نفسه بسخرية أو بكلام ممثال له نفس الأهمية وإلا فيسعد عنك وتنقلب القوة والثقة إلى ضعف وخذلان.

- ولا تحاول الانتصار فى هذه المعركة فإذا توهمت أنك انتصرت على ما أمامك فالحقيقة هى هزيمة لك وهزيمة مُرة، وإذا انتصرت على نفسك انتصرت على الآخرين وفزت وفازوا معك.

السر الثالث: الصوت الدافئ

ما هو رأيك لو وقفت أمام مرآة وابتسمت ابتسامة صافية، ماذا سوف تجد؟

رجل صاحب ابتسامة رقيقة تتمنى أن تراه باستمرار فهو روح التفاؤل.

بينما لو رأيت رجلاً آخر صاحب تكشيرة عظيمة وملامح حديدية، ماذا ستقول؟

لا أحب أن أنظر إلى هذا الشخص فهو رجل لا يطاق شرس صعب المراس.

وهكذا أنت فى تعاملك مع الآخرين، كلما كان صوتك هادئاً دافئاً وملامحك صافية ستجد ردود الآخرين هادئة دافئة صافية ذات طباع ملائكية ترفرف على أغصان الشجر، وإن فعلت العكس ستجد ما بذرت وستحصد ما زرعت.

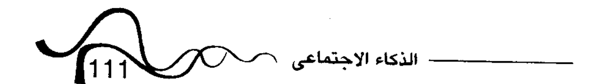
إنك إن سيطرت على نفسك سيطرت على الآخرين.

السر الرابع: الشخصية الجذابة

شخصيتك سوف تحقق لك الكثير، فالجاذبية والديناميكية بوسعهما أن يجعلا الآخرين يحبونك.

فالناس لا تحب المترددين والفاشلين ولكن ينجذبون نحو الذين يعرفون عنهم ماذا يريدون ويتوقعون الفوز والواثقين من أنفسهم ويؤمنون بها وببساطة يمكن أن يتم ذلك من خلال أن:

- اجعل خطواتك ذات جرأة وكن واثقاً من نفسك وعيناك متطلعتين إلى هدف ما تستطيع أن تحققه لنفسك وبنفسك.
- صافح الآخرين بثبات وحزم غير مبالغ فيه وابتعد عن المصافحة بأيد رخوة فهى سمة من سمات غير الواثقين من أنفسهم، وكذلك الابتعاد عن المصافحة بأيدٍ قوية فقد تشعر الآخرين أنك إما أن تكون شخصياً متغطرساً متسلطاً أو أنك تخدعهم بقوة شخصيتك وتنقصك الثقة بنفسك.
- ارفع رأسك إلى أعلى وافرد كتفيك وامش بخطى ثابتة.



- اجعل نبرة صوتك تعبر عن الثقة حتى يصل إلى الناس قبل أفكارك فهو الذى يقوم بتوصيل مشاعرك وعليه يحدد من يسمعك هل تتحدث بصوت ينم عن الشجاعة والإقدام أم اليأس والشجن والدموع وكذلك تكلم بوضوح وبلا تردد.

- كن ذا لياقة فإذا أردت التمتع بالقوة والثقة وتكتسب حب الناس كن شغوفاً بهم، فلا تجعل لسانك يخونك قط فإن القدرة على الكلام مع اللياقة تزيدك طلاوة وتزيد من قوة تأثيرك فى الناس على اختلافهم.

- أضف صفة الحماس إلى شخصيتك وتصرف بحماس وتبن مواقف وتصرفات يريد الطرف الآخر أن تقوم بالتعبير عنها فأنت لن تستطيع أن تصل لشخص لأمر ما لم تكن متحمساً أصلاً لهذا الأمر الذى تريده فعندما تكون متحمساً

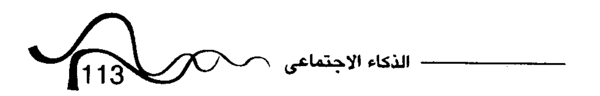
ويعـرف مَن أمـامك بحمـاسك فإنّه سـوف يريد هذا الأمر ويرغبه فالحماس مُعدٍ.

- عليك أن تصـبــر على الآراء والأفكار التى ترى فى قرارة نفسك أنها غير متفقة معك فإن من أسـرار الشـخـصـيـة الجـذابة الإصـغـاء الواعى المشوب بالتقدير والعطف لآراء الآخرين وتقبل الآخرين ودعهم يتـمتعـون بالاسـترخـاء عـندما يعـرضـون وجهـات نظرهم وأن يكونوا فـى مـأمن من نقد الآخرين لهم.

- لابدّ لك من المرح والإشـراق والتـفــاؤل فلهــذا يحبك الآخرون ويلجأون إليك ويحبون صحبتك.

- كن ذا مظهــر لائق فــالمنظهــر اللائق يكســبك احتـرام النفس والإحسـاس بالثقة والاطمـئنان، فالرجل الذى تشيع الفوضى فى هندامه لابدّ أن تشيع الفوضى فى تفكيره كذلك.

- لا تكن تقليدياً عند الثناء والمجاملة.



السر الخامس: إنشاء الانطباع الأولى الجيد لدى الآخرين

إن أوّل كلمات تنطق بها أو مواقف تتخذها فى البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة، ويكون من الصعب بمكان أن تدفع من أخذ عنك انطباعاً سيئاً من البداية إلى تغيير ذلك عنك ولذا لابدّ من:

- البدء بنغمة أساسها المودة وبالتبعية سيصبح اللقاء ودوا ودافئاً.
- سوف يتقبلك الطرف الآخر حسب تقييمك لنفسك، فإذا كنت ترى نفسك فاشلاً فهذا يعنى أن تطالب الآخرين بأن يعتبروك فاشلاً ويتعاملوا معك على هذا الأساس.
- مكن الآخر من أن يعرف أنه قد ترك فى نفسك انطباعاً جيداً عنه.
- يحكم الآخرون عليك من خلال آرائك فى كل الأشياء مثل عملك ومؤسستك وآرائك فى

رئيسك وزملائك ورجالك.. وليس من خلال رأيك فى نفسك فقط.

- كن إيجابياً وحول المقابلة إلى جو إيجابى يكن الانطباع إيجابياً ولا تفعل العكس.
- إذا كنت تريد الإجابة عن أسئلة ما بـ «نعم» فلماذا تسأل أسئلة الإجابة عنها بـ «لا».
- لا توجه أسئلة تعنى ضمناً أنك تتوقع متاعب أو تسعى إليها.
- كن بشوشاً وودوداً.

السر السادس: الودّ الفورى والصداقة السريعة

هل سمعت عن الودّ الفورى وتكوين الصداقات من أوّل لحظة، ذلك هو السحر الخاصّ القادر على إفشاء شعور بالمودة فى الآخرين بسرعة وبالتالى يقربك من هدفك ولذلك عليك بـ:

- عدم الخشية أو الخوف من أن يقوم الطرف الآخر بصدك، قم ولا تخف وخذ المبادرة.

- تذكر دائماً أن معظم الناس تواقون إلى الودّ والصداقة مثلك تماماً.

- لا تقم بامتهان نفسك من أجل استثارة مشاعر الودّ فى نفوس الآخرين أو أن تبدو وكأنك تسعى أن تكون جذاباً ولطيفاً.

- حافظ دائماً على شيئين مهمين: الهدوء والابتسامة.

والابتسامة الخالصة الطيبة المريحة الصادرة من أعماقك، والناس يستطيعون أن يميزوا ما بين الابتسامة الحقيقية الخالصة وبين المزيفة، فإن وجدوا الأولى دفعهم هذا إلى الإحساس بالودّ والمودّة.

السر السابع: انتقاء الكلمات الجيّدة

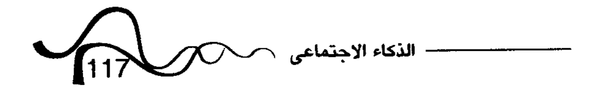
إن نجاحك فى الوصول إلى القوة والثقة مع الناس غالباً ما يعتمد على ما تملكه من مقدرة على التحدث واختيار الكلمات المناسبة، فكلما كان

اختيارك جيداً للكلمات استطعت أن تصل إلى كيمياء الشخصية التى أمامك وببساطة.

- إذا كان حديثك مع شخص ما لأوّل مرة ابدأ بكلمات تبعث على الدفء عن طريق الأسئلة البسيطة أو الملاحظات الواضحة مثل الاسم، الحالة الاجتماعية، العمل، الأحوال الجوّية، الهوايات المفضلة، أهم كتاب غير من حياته، أفضل شخصية تأثر بها، اللون المفضّل، الطعام الذى يتمنى دائماً أن يأكله وستجد من هذا الحديث البسيط أن هناك حديثاً ودّياً بدأ مع هذا الشخص كتاباً مفتوحاً أمامك اقرأ فيه ما شئت فأنت تعرف من هو وماذا يحب وعليك أنت الباقى حتى تتآلف معه.

- لا تستخدم كلمة - أنا نفسى - أو - أنا شخصياً - بل عليك بـ - أنت نفسك - للطرف الآخر.

- وجه الأسئلة التى تهم الآخرين: لماذا، أين، كيف؟.. كيف استطعت أن تنجح فى هذا؟ ماذا



تقول عندئذ؟.. إلى غير ذلك من الأسئلة التى تكسبك سمعة أنك واحد من أمتع المتحدثين.

- تحدث عن نفسك عندما يدعوك الطرف الآخر لذلك ولا تفرض نفسك وحديثك عليه.

سر الثامن: جذب الآخرين نحو وجهة نظرك

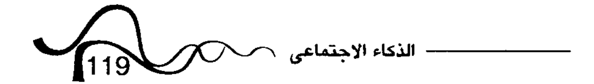
الوضع الطبيعى أنك عندما تصادف رأياً معارضاً لوجهة نظرك هى أن تناقش وتجادل، وبالتالى تتمنى أن تتغلّب عليه بطريقة أو أخرى، المهم أن يقتنع، كما أنه من الطبيعى أيضاً أن تأخذ الأمر بمثابة تهديد وصفعة موجهة لذاتك، وعليك أن تقوم بالرد بما ينال من ذاتك ويتملكك الانفعال، والمهم هنا هو الفوز حتى ولو بالقوة أو بتكسير عظام الطرف الآخر، لا، لن تملك الناس عند ذلك وإنما سيسحقونك تحت أقدامهم، ولذا لابدّ من:

- الاستماع والإصغاء الجيد لما يعرض الطرف الآخر لوجهة نظره ولا تقاطعه أثناء عرضه،

وأعد عليه بعض النقاط التى قام بعرضها، وإذا انتهى أسأله عما إذا كان هناك ما يحب أن يضيفه، اجعله يشعر تماماً بأنّك مهتم بوجهة نظره تماماً.

- لا تتسرّع بقول كلمة - لا - بل خذ لحظة للتفكير وأشعره بذلك حتى تعطى لديه انطباعاً بأنك فكرت ولم تتسرّع، ولا تزد من مدة التفكير فيظن أنك تتهرب أو حدث نوع من الارتباك النسبى لما قاله.

- ادرس كل النقاط التى يعرضها الآخر وستجد بها بعض نقاط تلتقى بها معه، اعترف بها وسلم بصحتها وليس من المفيد أن تعارضه فى كل النقاط التى تحمل وجهة نظره، وعندما ترى أن جميع نقاطه ووجهة نظره غير صحيحة لديك وافقه على بعض النقاط البسيطة وغير المهمّة وعندها سيصبح لديه ميل أكثر للتسليم بوجهة نظرك.



- عندما تبدأ فى عرض وجهة نظرك كن هادئاً ولا تنفعل ولا تهدد ولا تلوح باستخدام القوة.

- إذا قمت بتغيير وجهة نظر الطرف الآخر دعه يحفظ ماء وجهه ولا تحرجه وإلا فلن يخرج عن نطاق وجهة نظره السابقة، وافترض أمامه أنك لو كنت مكانه لتبنيت وجهة نظره فى ظل ما كان متوافرا من معلومات وحاول دائماً تجد مبرراً لوجهة نظره أو لخطئه إن كان مخطئاً.

السر التاسع: مدح الآخرين والثناء عليهم

عليك أن تعرف أن المدح والثناء لهما مفعول السحر فى النفس البشرية، فالجميع يستجيب لهما ويسعد بهما وتهيم روحه فى السماء من فرط الرضا والانبساط، كل هذا يتم وبكلمات بسيطة.. فقط:

- اجعل مدحك صادقاً وخص من تمدحه به ولا تداهنه أو تتملقه.

- عبر عن مدحك بوضوح ولا تتردد ولا تفترض أنه يعرف أنك تمدحه.

- إذا كانت مجموعة من الأفراد ليكن مدحك لهم فرداً وبأسمائهم وليس بالجملة ـ شكراً لكم جميعاً..

- انظر إلى من تمدحه وتطلع إلى عينيه.

- ابحث عن عمد عن الأشياء التى يمكن أن تمدح عليها الغير.

- صب مدحك على الشىء الذى قام به الشخص وليس الشخص ذاته، فالأوّل يمكنك من الحصول على مزيد من النتائج، والأخير يشعر من تمدحه بالمجاملة والإحراج والزهو.

السر العاشر: العزف على أوتار القلوب

لن تستطيع أن تعزف لحناً مميزاً يدخل إلى قلوب من تريد إلا إذا أجدت هذا العزف وخرج من قلبك أنت أولاً وهذا العزف بدايته ليست لدى الطرف

الآخـر وإنما لديك، فـأنت لن تسـتطيع أن تفـهم أى شـخص مـا لـم تكن راغبـاً فـى الإنصـات إليـه بعناية وتعاطف وصبر.

وهذا الإنصات يجعلك عازفاً ماهراً بحق، لماذا؟

لأنّك بإنصـاتك الصـبور العطوف إليه إنما تقول له: إنك جدير بالإنصات لك وتستحق ذلك، هنا أنت تزيد من درجة اعتزازه بنفسه وهذا هو بداية العزف على وتر قلبـه بكل خلجـاته وسكنات جسـده، وعلى العكس تمامـاً إن فـعلت ذلك ولـم تنصت له بكفـاءة وبكل حواسك كان عزفك شاذاً ناشزاً عن كل معايير اللياقة واللباقة وجاء أثرك عكسياً.

وحتى يتسنى إجادة هذا العزف لابدّ من:

- النظر إلى وجه الشـخص الذى يتحـدث والتركيز جيداً فيه بغير بلاهة أو برود فى الوجه وملامحه.
- أظهـر من الحـركات الجسـدية مـا يعبـر عن متابعتك الجادة لما يقول مثل: قول نعم أو إيماءة

برأسك أو رد تفهم وتعى هذا تماماً.

- أطلق بعض الأسئلة الإيضاحية حول الموضوع فهذا يشجع المتحدّث على الاستمرار ويعطيه الانطباع بأنك معه بكل حواسك، شريطة أن يكون السؤال منطقياً وفى موقعه.

- لا تقاطع، لا تقاطع، لا تقاطع.

- لا تخرج عن موضوع الحديث فى موضوعات متشعبة من جانبك.

- انتق من الكلمات التى قالها المناسب ورددها مرة أخرى بالتأكيد على كلامه.

- قاوم كل ما يشتت ذهنك ويصرفك عن المتحدث حتى وإن كان حديثه مملاً ركز على المحتوى ولا تلتفت لأخطائه.

■ ■ ■



احترس

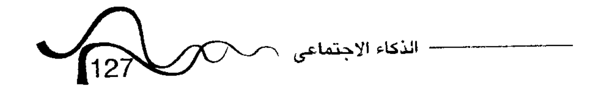
فجسدك قد يعبر

عما تفكر به

أثبتت جميع الدراسات العلمية التى أجراها علماء السلوك البشرى، أن نصف تواصلنا مع الآخرين وتعبيرنا يتم بحركات أجسادنا بدلاً من الكلمات، هذا التعبير بالجسد أصبح لغة كاملة قائمة بذاتها.

لنتعلم بعض رموز هذه اللغة تابع معنا الآتى:

تتكون لغة الجسد من تعابير وحركات عدّة، البعض منها يكون مقصوداً والبعض الآخر يأتى عن غير قصد، ودراسة هذه الحركات التى تمثل لغة الجسد تُسمَّى «كينيزيكس»، وهو علم حديث جداً، حيث إنّ العلماء لم ينكبوا على دراسة التعابير، الجسدية للإنسان إلا فى السنوات الأخيرة.



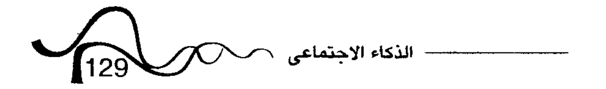
نحن والقرود:

لغـة الجسـد هى لغـة كـونيّـة، وهى ليست لغـة مـشـتـركـة فـقط لدى البـشـر، ولكن أيضـاً لدى الحيوانات. فالقرود مثلاً، لديها لغة تعبيرية تعتمد فيها على حركات جسدها، كأن تغطى وجهها عندما تشعر بالحَرَج، وأن تفرك بطنها لتُعبِّر على أنّها تشعر بالجوع. ومَوهَبة التواصُل مع الآخرين من دون كلام هى موهبة تُولَد مع كل إنسان، فهناك أشخاص من مناطق وبلدان مختلفة يستعملون تعابير الوجه وحركات الأيدى نفسها، لكى يُعبِّروا عن مشاعر عديدة، مثل الاهتمام والفرح والغضب والإحتقار والخوف، على الرغم من أنهم لم يقابلوا بعضهم من قبل. ومع ذلك، فإنّه أحياناً، تكون لبعض الحركات معانٍ مختلفة، بل متناقضة إذا انتقلنا من بلد إلى آخر، بحسب اختلاف ثقافات العالم. لهذا ربّما يكون عليك الحذر عندما تستعمل لغة الجسد مع أشخاص غرباء عن ثقافة بلدك.

أحاسيس:

لكل عضو من جسدنا القدرة على التعبير عن إحساس مختلف. فالوجه مثلاً ولوحده، قادر على التعبير عن ستة أحاسيس أساسية، فهو يُعبِّر عن المفاجأة بعينين واسعتين وحاجبين مرتفعين، وعن الخوف بتقارب الحاجبين من بعضهما بعضاً، وإظهار تجاعيد على الجَبين، وبروز العينين وتقلُّص عضلات الوجه. وعند الشعور بالإحتقار أو التقزّز ترتفع الشّفة العليا من الفم وينكمش الأنف نحو الأعلى وينكمش الجبين نحو الأسفل، وفى حالة الحزن تنكمش الشفتان ويتقوس الحاجبان وتلمع العينان، وفى حالة السعادة تعلو الوجه الإبتسامة الكبيرة التى تُظهر الأسنان جيِّداً، وتظهر تجاعيد فى الزاويتين الخارجيتين للعينين.

أمّا حالة الغضب فيمكن أن يُعبِّر عنها الوجه بعينين متَّسعتين، كما تتسع أيضاً فتحتا الأنف وتنكمش الشفتان.



وعموماً فإنّ العينين وحدهما، هما عامل رئيسى فى فك شيفرة كلام الجسد. إذ يكفيك فى كثير من الأحيان النظر إلى مُخاطبك فى عينيه، لكى تعرف الكثير من الأشياء عنه. فرَمشات العين المتكررة جدّاً تُعبِّر عن عصبيته، وكثرة تحريك العينين فى كل الاتّجاهات، تدل على عدم النَّزاهة لديه.

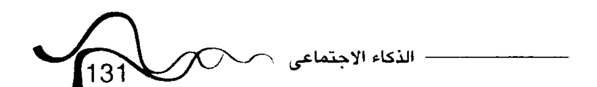
واليدان أيضاً تنقلان رسائل شديدة الخصوصية، حيث يمكننا أن ننقل أحاسيس إيجابية وأخرى سلبية بواسطة اليدين. فأنت عندما تجمع قبضة يدك وترفع فقط السبابة، فهذا يعنى أنّك تُعبِّر عن رأى إيجابى. أمّا إنْ قمت بالحركة نفسها، لكنّك وجهت سبابتك إلى أسفل، فهذا يعنى أنك تُعبِّر عن رأى سلبى. وكثيراً ما يضع الشخص الكاذب يده على فمه وهو يتحدّث، بينما يقوم الشخص القلق بضم يديه الواحدة إلى الأخرى، من دون أن يقصد ذلك.

اهتمام:

حتى وضعية جذع الجسم تقول الكثير من الأشياء عن صاحبها، فأنتِ عندما تكون مثلاً جالس وجذع جسمك مستقيم، فإنّ ذلك يدل على أنّك إيجابى وواثق بنفسك. وبالنسبة إلى الساقين، فإنّك عندما تجلس وتُغيِّر وضع رجليك كل مرّة، وتضع الواحدة على الأخرى، فهذا يدل على أنّك إنسان تستحق الثقة. وعندما تشير بإصبعك أو بجسمك إلى شخص ما أثناء حديثك، فهذا يعنى أنّ هناك مشروع اهتمام بذلك الشخص سيبدأ.

أرباح:

القدرة على قراءة لغة أجساد الآخرين، هى أمر قد يكون أحياناً شيئاً ثميناً أُجيد إستغلاله، لأن ذلك قد يساعدك على أن تعطى أفضل صورة ممكنة عن نفسك، وأن تتحدث إلى الآخرين، كما أنه يُمكِّنك من التعرُّف إلى الأشخاص المميَّزين،



وجمع معلومات عن مخاطبيك فى أسرع وقت. وهذا ما يفعله المحامون والأطباء النفسيون وحتى التجار، حيث يعتمدون على معرفتهم الجيِّدة بلغة الجسد، لكى ينجحوا فى مهنتهم أو يجنوا أرباحاً أكبر من تلك التى يجنيها زملاؤهم. ومن جهة أخرى، فإن قراءة لغة الجسد يمكن أن تكون أيضاً هواية مُسلية ومفيدة، تضمن لك ألا تَملّ أبداً عندما تكون فى تجمُّع يضم مجموعة من الناس، حتى لو كانوا غرباء عنك.

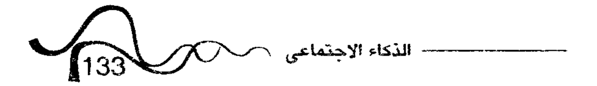
تعابير المرأة:

يستغل بعض الرجال الحاذقين معرفتهم بلغة الجسد، لكى يفهموا المرأة قبل أن تتكلّم. ويعرف الرجل الخبير بلغة الجسد، أنّ عينى المرأة، وهما من أكثر أعضاء جسمها تعبيراً عن ما فى نفسها، عندما تتسعان ويكسوهما البريق، فهذا يعنى أنّها معجبة بالرجل الذى أمامها، أو على الأقل نجح فى إثارة اهتمامها، وأنّها لا تجده رجلاً مملاً. أما

عندما تنظر إلى عينى رجل وتُطيل النظر إليهما قليلاً وتبتسم، فإنّ هذا يعنى لا محالة أنها تجده جذاباً. والحاجبان أيضاً يرتفعان أكثر عندما تشعر المرأة بالإعجاب نحو أحدهم. والشفتان كذلك تسهمان فى التعبير عن لغة الجسد لدى المرأة، أو تَعض على إحداهما، فإنّ الرجال يعتبرون ذلك دعوة إلى إقامة علاقة حميمة.

ضجر:

ولا تَتعجَّبى إنْ علمت أنّ الساقين والفخذين أيضاً تُسهم فى تعابير لغة الجسد. فمثلاً عندما تكون امرأة ما جالسة أمام رجل وتُمرِّر يديها على الجزء العارى من ساقيها، كأنّما تلفت الإنتباه إليه، فإنّه من الممكن أن يقرأ الرجل ذلك على أنّه تعبير منها عن شعورها بالإثارة نحوه. وليس هذا كل شىء، بل إنّه حتى الاتّجاه الذى تُوجهين إليه ركبتيك وأنتِ جالسة يعنى الكثير. فالمرأة دائماً توجه ركبتيها فى الاتّجاه الذى يجلس فيه شخص ذو أهمية بالنسبة إليها،



حتى وإن لم تقصد ذلك. أمّا إن كانت تجلس قُبالة شخص وتوجه ركبتيها بعيداً عنه، فمعنى ذلك أنّها تشعر بالضجر، لكنّها مضطرة إلى أن تُواصل حديثها معه. من جهة أخرى، فإنّ المرأة عندما تضع الساق على الأخرى لفترة طويلة، هذا يعنى أن لدى المرأة ميولاً دفاعية وأنّها نوعاً ما صارمة فى ما يتعلق باستعمالها لغة التعبير الجسدى.

ومن الأشياء الأخرى التى تَعنى أنّ المرأة مُعجَبة برجل ما، أن تنظر نحوه وتبتسم، ويبدو عليها الاحمرار من الخجل، أو أن تُمرِّز يديها فى شعرها، أو أن تقترب منه أو تُومئ برأسها نحوه وهى تتحدّث، أو أن تُمرِّرز يديها مراراً على فستانها، أو أن تمرر يدها على عنقها وهى تكلمه، أو ان تنظر إلى شفتى الرجل وهو يتحدّث، كل هذه الأشياء تشير إلى أنّ المرأة معجبة بالرجل الواقف أمامها، وتوفّر عليها إحراج أن تعبِّر عن أحاسيسها بالكلمات.

تخلص من التوتر:

تسهم الضغوط التى يتعرّض لها الإنسان يومياً فى عمله وفى حياته بشكل عام، فى إضعاف نظامه المناعى وتسريع ظهور علامات الشيخوخة. لهذا، لابدّ من اتّخاذ الإجراءات المناسبة التى تبدد التوتر وتحدّ من تأثيره السلبى فى الصحة.

تعتبر السيطرة على التوتر إجراء رئيسياً للاستمتاع بحياة هادئة مليئة بالحيوية والنشاط وخالية من الأمراض، وهذا يعنى العمل على حماية النظام المناعى وتعزيزه وتقويته من خلال اتباع الخطوات التالية:

ممارسة أى نشاط بدنى:

من المعروف أنّ الرياضة، أياً كان نوعها، تقوى نظام المناعة وتحفز عملية إفراز مادة الأندورفين التى تخفف من الشعور بالألم، وتعزز القدرة على التركيز. كما تساعد هذه المادة على تخفيض

مستويات الكوليسترول وتعمل على رفع المعنويات.
لذا، فإنّ ممارسة الرياضة كالمشى أو السباحة أو الجرى أو ركوب الدراجة الهوائية أو حتى الرقص، من شأنها أن تساعد على الحدّ من التوتر. كذلك تعتبر رياضة اليوغا من أهم الوسائل للقضاء على التوتر واستعادة صفاء الذهن والنشاط والحيوية.

تناول الأطعمة الصحية والغنية بالفيتامينات:

يساعد النظام الغذائى المتوازن على التمتع بصحة جيِّدة، وتقوية نظام المناعة. فبعض المأكولات والفيتامينات، مثل مضادات الأكسدة والـ (أوميغا/ ٣) والأحماض الدهنية، تضع حدّاً للإصابة ببعض الأمراض، مثل: الإكتئاب والسرطان والسكرى. من هنا ضرورة الإنتباه جيِّداً إلى نوعية الطعام الذى يتم تناوله.

الضحك أفضل علاج:

يسهم الضحك فى الحد من إفرازات هورمون التوتر، مثل: الكورتيزول وتقوية جهاز المناعة من

خلال زيادة عملية إنتاج الخلايا الحيوية التى تمد الجسم بالقدرة على محاربة الهجومات الفيروسية وتجديد الخلايا التالفة. لهذا يشدد أطباء النفس على ضرورة القيام بالأنشطة التى تشعر الإنسان بالراحة وتحثه على الضحك.

الاستماع للموسيقى:

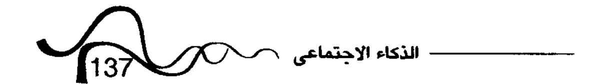
يشير الخبراء إلى أنّ الاستماع للموسيقى المفضلة يسهم فى القضاء على التوتر ويساعد على الإسترخاء.

النوم ٧ ساعات متواصلة ليلاً:

يساعد النوم العميق على التخلّص من التوتر، كما أنّه يقوِّى جهاز المناعة ويقى من الأمراض. النوم مفيد جدّاً للجسم وللصحة العامة، ففى خلال هذه الفترة تتم عملية تجديد خلايا الجسم كافة.

شرب الشاى الأخضر:

يحتوى الشاى الأخضر على أحماض أمينية مفيدة تساعد على تقوية جهاز المناعة وبالتالى



مكافحـة الجـراثيم والإلتـهـابات، وعلى الإسـتـرخـاء والشعور بالراحة.

جلسات التدليك:

يعد التدليك إحدى الوسـائل المفيدة التى تساعد الإنسـان على التخلّص من التشنجات العضليـة التى يسـببـهـا التوتر، كـمـا أنّها تسـهم فى تنشـيط الدورة الدموية، وتمد الجسم بالطاقة.

اتقن هذا الفن:

للمـصـافـحـة دور أسـاسى فى ترك انطبـاع أولى جيِّد.

فحـركة اليدين هذه من الممكن أن تكشف الكثير من صفاتنا الشخصية، وأحياناً قد تفضح حقيقة مشاعرنا على الرغم من محاولاتنا الحثيثة لإخفائها.

كما أنّ عدم إتقان كيفية المصافحة من الممكن أن ينقل رسـائل خاطئـة إلى الآخرين. فهل ثمة إتيكيت خاص بعملية المصافحة؟

يقول خبراء الإتيكيت والبروتوكول:

- إنّ أهمية المصافحة فى مجتمعنا الشرقى تكمن فى إسهامها فى تكوين الانطباع الأوّل عن الإنسان.

- الانطباع الأوّل مهم جداً، إذا يكوّنه المرء عادة خلال أوّل ٢٠ ثانية من اللقاء، وهى الفترة التى تتم فيها المصافحة.

- انطلاقاً من هذا الأمر، تظهر أهمية المصافحة وضرورة تعلّم كيفية مصافحة اليدين بالشكل الصحيح والسليم.

ويُذكر أنّ المصافحة من الممكن أن تقرب الشخص من الآخرين أو تجعلهم ينفرون منه.

طريقة المصافحة وإلقاء التحية، تعطى الصورة السلبية أو الإيجابية عن الشخص، وتجعل البعض منا يقول:

- يا الله ما أطيب هذا الإنسان وما أروعه

- أو: ما أثقل هذا الشخص وما أزعجه.

المصافحة تكشف ما إذا كان الشخص متعجرفاً أو مستبداً أو طيباً أو بسيطاً، شرط أن تعرف قواعد المصافحة، هذا ما يؤكده المرزوقى، معتبراً أن أى شخص يستطيع أن يبيّن للآخر مشاعره أو نظرته إليه من خلال المصافحة. مثلاً، إذا أراد أحدهم أن يبيّن للآخر أنّه لا يحترمه ولا يقدره، ففى إمكانه فعل ذلك من خلال مصافحته بأطراف أصابعه ومن دون النظر إليه.

ويرى الخبراء أنّ المصافحة لا تقتصر فقط على إلقاء التحية، فبحسب رأيهم تستخدم أغلبية المجتمعات المصافحة للتعبير عن شيئين: التحية والاحترام. وتعتبر المصافحة ناقصة، إذا أدت التحية ولم تؤد الاحترام ـ ويضربون مثالاً على ذلك بالقول:

ـ إذا كنت جالساً وجاء أحدهم وقال لى مرحباً، فمددت يدى من دون أن أنظر إليه أو أن أقف له وقلت له مرحباً، أكون قد أعطيته التحية فقط من دون الاحترام. ولكن، لو وقفت وسلمت عليه وابتسمت

له، فأكون بذلك قد أعطيته التحية والاحترام أيضاً..
وتتيح المصافحة، وفق ما يقوله الخبراء.

ـ التعرف إلى شخصيتك، لهذا تلجأ الدول الصناعية المتقدّمة إلى تعيين شخص متخصص فى فنّ المصافحة ليكون فى عداد أعضاء الوفد الذين يستقبلون وفود إقتصادية من بلدان أخرى، بهدف الكشف وتحديد أى من أعضاء الوفد صاحب شخصية قوية أو ضعيفة أو قادر على اتّخاذ القرار أم أنّه متردد. ويشير إلى أنّ كل شىء يبان من طريقة إمساك اليد وإلقاء التحية. مثلاً، صاحب الشخصية الواثقة بنفسها ينظر دائماً مباشرة فى عينى الشخص الذى يحدثه وتكون مصافحته حيوية، فى حين أنّ الشخص المتردد لا ينظر بتاتاً إلى وجه الشخص الذى أمامه وتكون مصافحته خاطفة. أمّا المرتبك، فينظر إلى أعلى أو أسفل أو إلى أى شخص آخر. ويجب الإلتفات إلى:

ـ المصافحة غالباً ما تفضح الشخص الذى لا يتقن قواعدها، خصوصاً خلال عمليات التفاوض

المهمة، حيث تكشف المصافحة عن مكامن الضعف أو القوة. وبالتالى، فى حال تعرّف المرء إلى الطريقة الصحيحة للمصافحة، لاسيما فى اللقاءات الدولية والمفاوضات الكبرى، فإن أى أحد لن يتمكن من كشف حقيقة شخصيتك، لأنّك تكون كمن ارتدى قناعاً ليخفى معالم وجهه.

نصائح المصافحة المثالية

يقدم الخبراء مجموعة من النصائح التى تساعد الناس على تأدية مصافحة مثالية تجعلهم ينالون استحسان الآخرين، وتبينهم أصحاب شخصيات قوية وواثقة بنفسها. ويقول فى هذا الإطار: عندما تصافح أى شخص، يجب أن تنظر إليه. ويضيفون: للأسف، السائد فى مجتمعنا أنّ الشخص عندما يصافح أحدهم، فإنّه ينظر إلى الشخص الثانى الواقف بجانبه، وهذا خطأ فاضح فى الإتيكيت. ذلك أنّ من المفروض أن تنظر إلى الشخص الذى تصافحه

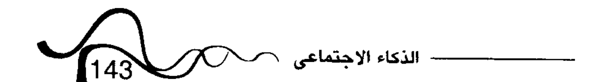
وتبتسم له لتبيِّن له مدى اهتمامك به. ومن الأخطاء الشائعة التى يحذر منها الخبراء:

ـ تشابك الأيادى أثناء المصافحة، والمقصود بذلك مصافحة أكثر من شخص واحد فى الوقت ذاته.

يضيف الخبراء:

نلاحظ كثيراً أنّه عندما تكون هناك مجموعة من الأشخاص واقفين للمصافحة، يحصل لغط وهرج ومرج، لاسيما عندما يقوم الشخص الذى يصافح أحدهم بالتحدّث مع شخص ثانٍ، أو يمد يده الأخرى لمصافحة شخص آخر فى الوقت ذاته الذى يصافح فيه الأوّل. فتتشابك الأيادى، ويكون المشهد خطأ. وينصح المرزوقى.

ـ بعدم الاستعجال فى المصافحة، إنّما الإنتظار بهدوء ليحين دور كل شخص، لافتاً إلى أنّه فى الحفلات الكبرى أو حفلات الزفاف، حيث يكون هناك أكثر من شخص يجب مصافحتهم، فإنّ المصافحة عادة تبدأ من



جهة اليمين، أو من الشخصيات المهمة. ويتابع خبير الإتيكيت مشيراً إلى أنّه من غير المستحب الإمساك بيد من أصافحه طيلة الوقت، أو أن أبقى يدى فى يده وأنا أسلم على أشخاص آخرين، فهذا التصرّف من الممكن أن يسبب له الإحراج. ويوضحون أنّ المصافحة ليست ضرورية فى كلّ الأوقات أو الأماكن، إذ يكفى أحياناً إلقاء التحية من دون مدّ اليد للسلام.

ويقول الخبراء أنه:

- يجب مراعاة وضع الشخص الآخر، إذ من غير اللائق مثلاً أن أمد يدى لأصافح شخصاً مشغولاً بالتكلّم فى الهاتف ويحمل بيده حقيبة، فتصر فى هذا سيربكه ويرغمه على ترك الحقيبة أو الهاتف ومد يده لمصافحتى بشكل سريع.

ويؤكّد خبراء البروتوكول أنّه:

- لا يوجد قانون يرغم الإنسان على المصافحة، فإذا رأيت شخصاً يداه مشغولتان أو كان هو مشغولاً

بالتكلّم فى الهاتف، لا تصافحه بل ألق عليه التحية من بعيد.

ويشيرون إلى أن من الأخطاء الإضافية التى يرتكبها الإنسان، إزعاج الآخرين ودفعهم، لمجرّد الوصول إلى أحد المشاهير أو الشخصيات المهمة لمصافحته. فى هذه الحال، إنّ المصافحة لن تضيف شيئاً إلى رصيدك ولن تمنحك أى شىء مميّز، بل على العكس فإنّك تعرض نفسك للإحراج، كما أنّ الوصول إلى تلك الشخصية لمصافحتها يعد تصرُّفاً غير مرغوب فيه.

تحاور بإيجابية

الحوار هو سلاح الإيجابى للوصول إلى هدفه فمن الممكن أن يكون الفرد متشبعاً بالإيجابية ولكنه لا يعرف طريقه نحو إتمام هذه العملية، فالحلقة الأخيرة منها للوصول إلى النتيجة المرجوة هى الحوار خاصة إذا تباينت وجهات النظر فى قضية أو أسلوب أو أولوية.

ترجع أهمية الحوار إلى أنه:

- أحد مكونات الشخصية الإيجابية السوية.

- يحقق أكبر قدر ممكن من المكاسب فى العملية الإيجابية.

ولذا فإن الحوار الإيجابى يحتاج إلى:

- قدرة كبيرة على التحبب والتودد للآخرين.

- مهارة فى أساليب وكيفية التعرف على الآخرين والتعامل معهم.

- مهارة فى حل المشكلات وعلاج العيوب المراد الوصول لحل لها.

- مهارة فى مخاطبة العقول والقدرة على الإقناع.

●●

المطلوب من المحاور الإيجابى قبل أن يبدأ الحوار:

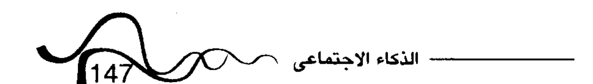
أولاً: مجموعة من الصفات والمهارات

١ ـ صفات إيمانية مثل:

- التوجه إلى الله بالدعاء للتوفيق فى الأمور.
- الصدق فى الكلام.
- حسن وصدق النية.
- الاعتماد على الله عزّ وجلّ فى الأمور.

٢ ـ مهارات حركية مثل:

- فهم طبيعة المحاور الذى يحاوره ومستوى فهمه للأمور.
- الوعى بطبيعة الزمان والمكان والبيئة المحيطة والمجتمع.
- تحديد الهدف بدقة من الحوار.
- مناقشة الأفكار السلبية له والرد عليها.
- الموازنة بين مكاسب وأضرار الحوار المتوقعة.



٣ ـ مهارات ثقافية مثل:

- معرفة كل شىء عن الأمر أو الحوار ومعرفة شىء عن كل شىء (ثقافة عامة).
- الإلمام الجيّد بموضوع الحوار.
- حسن تنسيق الأفكار والأسانيد والبراهين.
- عرض الأسانيد بالتدريج وإقرار المبدأ فى نهاية الحوار.
- البدء فى الحوار بالمسلمات ولا يبدأ بلفظ الخلاف.
- الصعود والنزول لمستوى المحاور.

٤ ـ مهارات خلقية مثل:

- بشاشة الوجه وحسن الاستماع، يقول الرسول: "اطلبوا الخير عند صُباح الوجوه".
- عدم اللجوء إلى الاستئثار بالحديث والاستعراض فى الكلام.

- احترام الطرف الآخر مهما كان مستواه أو حالته أو سنه أو مستوى فهمه.

- الاعتراف بالخطأ، فكسب القلوب خير من كسب المواقف.

- عدم الغضب.

٥ ـ مهارات ذهنية مثل:

- حضور العقل وسرعة البديهة.

- سعة الأفق.

- التركيز الذهنى فى القضية وموضوع الحوار.

- الترتيب العقلى للأفكار وتسلسلها ودقة عرضها وفهمها.

٦ ـ مهارات بيئية مثل:

- توظيف البيئة فى خدمة الحوار.

- الإلمام بواقع البيئة والمتغيرات المؤثرة فيها.

- مراعاة ظروف المكان والزمان وحالة الطرف الآخر (المحاور).

٧ ـ مهارات نفسية مثل:

- سعة الصدر وعدم الضيق والتبرم والضجر.
- الثبات وعدم الاهتزاز.
- التهيؤ النفسى للحوار.
- القدرة على حسن توظيف الجوارح وضبطها.

ثانياً: معرفة من يحاور فهل هو

- هادئ الطباع عصبى يؤمن بوجهة نظر محددة
- منفعل متصيد للأخطاء جبان
- منشغل ثرثار طفل فى تصرفاته
- حزين متعال متهور
- متعجل متصلب فى رأيه عنيد

- حاد حساس مغرور

- لين مُحبط قلوق

- حزين مدعى بالشىء نرجسى

- سعيد مهول

- إياك و...... أثناء الحوار:

١ - الخروج عن الموضوع:

سواء أكان ذلك من جانبك أو من جانب الطرف الآخر ويتم ذلك بالانسياق والسير وراء نقاط عارضة فى الحديث والاستغراق فيها كأنها أصلية فى الحوار أو الدخول فى تفصيلات لا علاقة لها بالموضوع.

وهذا يحدث لأنك بلا شك:

- لا تعرف الهدف الحقيقى من الحوار أو لم تستوعبه داخلك بعد.

- متأثر بخلفيات سابقة أو منشغل بقضايا وأمور فرعية.

- تنفعل فى أمور غير أساسية فى الحوار فتترك الأصل وتتمسك بالفرع.

ولذا لابدّ لك من:

- وضع هدف الحوار أمام عينيك ومكتوباً إن أمكن ذلك.
- التوقف كل فترة ومراجعة الهدف وصحح الموقف إن خرج عن المرسوم له.
- الاتفاق مع الطرف الآخر على مراجعة الهدف كل فترة أو فقرة.
- سجل النقاط الفرعية والمستجدة واتفق مع الطرف الآخر على مناقشتها مرة أخرى حتى لا تخرجكم عن هدف الحوار الأساسى.

٢ ـ الغضب والانفعال:

وهو يجعلك تخرج عن هدف تحقيق جوهر الحوار ويجعلك غير مستعد للاستماع لحقائق

الطرف الآخر ويبعدك عن التركيز اللازم فى الحوار ويقيم حاجزاً نفسياً بينك وبين الطرف الآخر.

وهذا يحدث لأنك:

- هذه هى طبيعة شخصيتك.
- فى حالة نفسية مؤقتة سابقة للحوار أو أثناءه.

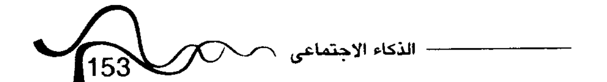
ولذا لابدّ من:

- ضبط نفسك وأن تتوقف عن الحوار إذا انتابك شعور بالغضب والانفعال.
- استعن بالله وتذكر عواقب الغضب.
- اعتذر للطرف الآخر عند غضبك أو انفعالك.
- لا تغضب، لا تغضب، لا تغضب ولك الجنة.

٣ ـ العناد والتكبّر:

وتجده عندما:

- يرفض الفرد الأدلة والحجج.



- يسخر من محدثه أثناء الحوار.

- يُبدى عدم الاهتمام بما يُقال.

- يجلس بانتفاش أو بارتخاء يشير إلى الاستهانة.

- يلتقط النقاط الفرعية ويستطرد فيها ويستعرض فى الكلام.

- يقاطع محدثه ولا يترك له فرصة كافية للحديث ويحاول أن يستأثر هو به.

- يؤول الحوارات بما يخفى الحقائق ويضيعها.

- وهذا يحدث لأن الفرد به:

- طباع غير سوية تحتاج إلى تربية إيمانية قلبية.

- تأثر من موقف ما.

- خلفيات غير جيّدة عن موضوع الحوار.

- تصــور خــاطئ بأن هذا الأسلوب يحــقق هدفه.

ولذا لابدّ من:

- إياك والكبـر فمـا من فـرد فى قلبـه ذرة كبـر إلا حرمت عليه الجنة.

- أخلص عـملك كله لله وكن صـادق النيّـة فى ذلك.

- إيجاد الأدلة الواضحة بدون لبس.

- الحسم فى الأمور والمواقف وبصورة واضحة تعطى قوة الدليل والبعد عن الغطرسة.

٤ ـ بالإضافة إلى:

- سوء الاستماع.

- عـدم الانتبـاه للحـركـات الجسـدية للطرف الآخر.

- عدم التعبير عن المشاعر فى الشكل والصوت.

- عدم توجيه الأسئلة للحصول على مزيد من المعلومات.

- التسرع فى التقييم والتعليق.

- تكرار النصح والإرشاد.

- اللجوء إلى استدراج الشخص فى الحديث.

- التركيز على الأخطاء.

- المجادلة.

وأخيراً:

إذا كنت تريد أن ينفض الناس عنك ويسخروا منك عندما تتحاور وتتكلّم معهم.

- لا تعط أحداً فرصة التحدث وتكلّم بدون انقطاع.

إذا خطرت لك فكرة بينما غيرك يتحدث لا تنتظر حتى يتم حديثه فهو ليس ذكياً مثلك فلماذا تضيع وقتك فى الاستماع إلى حديثه السخيف.

- اعترض فى منتصف كلامه.

- اتخـذ أعـداء لك بأن تقـول لأى واحـد: أنت غلطان.

- استخدم الإهانة فالجروح تلتئم والإهانة لا.

- قم بتعلية صوتك فإذا تعالت الأصوات انحط مستوى المناقشة.

- لا تقل آسف، فـأصـعب كلمتـين على النفس هما: أنا غلطان.

- كن جباناً فى إيجابيتك، فالشجاع يموت مرة واحدة والجبان يموت ألف مرة.

- استخدم كلمة - أنا - دائماً.

- الحماس بدون العلم فهو هوس.

- اللامبالاة.

■■■


محتويات

